

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA SVARGA COFFEE
AND EATERY DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL), *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA),
DAN *SERVICE BLUEPRINT***

(Studi Kasus Pada” Svarga Coffee & Eatery” Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-
1 Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Disusun Oleh:

Nama : Evanayeda Anindita

NIM : 18522006

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, saya mengakui bahwa karya ini adalah hasil kerja keras saya sendiri kecuali pada kutipan dan ringkasan yang telah saya jelaskan disertai dengan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya yang tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis ini dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang saya terima ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 12 September 2022



(Evanayeda Anindita)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



SVARGA COFFEE & EATERY

Jl. Garuda No. 26, Mrican, Caturtunggal, Kec. Depok,
Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55281, Indonesia

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Evanayeda Anindita
Nim : 18522006
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di Svarga Coffee & Eatery dengan judul penelitian **"Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Svarga Coffee & Eatery Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), Dan Service Blueprint"**

Demikian surat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 September 2022

Lily Kauntriani Jisura
Operasional Manager

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA SVARGA COFFEE
AND EATERY DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL), *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA),
DAN *SERVICE BLUEPRINT***

(Studi Kasus Pada” Svarga Coffee & Eatery” Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 pada jurusan teknik industri fakultas teknologi industri

Disusun Oleh:

Nama : Evanayeda Anindita

NIM : 18522006

Yogyakarta, 24 Oktober 2022

Mengetahui,



(Wahyudi Sutrisno, S.T., M.M., M.T.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA SVARGA COFFEE
AND EATERY DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL), *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA),
DAN *SERVICE BLUEPRINT***

(Studi Kasus Pada” Svarga Coffee & Eatery” Yogyakarta)

TUGAS AKHIR**Oleh:****Nama: Evanayeda Anindita****Nim: 18522006**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri
Yogyakarta, 24 Oktober 2022

Tim Penguji

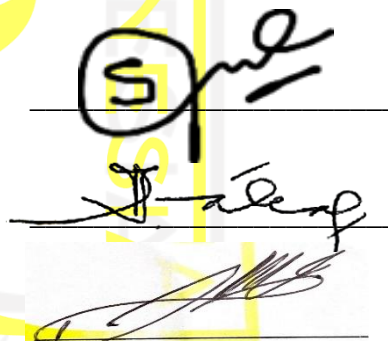
Wahyudi Sutrisno, S.T., M.M., M.T.

Anggota 1

Ali Parkhan, Ir. M.T.

Anggota 2

Elanjati Worldailmi, S.T., M.Sc.

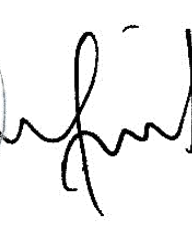


Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

**Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM.**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua dan adik – adik saya yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir saya dengan baik.
2. Bapak Wahyudi Sutrisno, S.T., M.M., M.T selaku dosen pembimbing Tugas Akhir saya, terimakasih telah memberikan bantuan, nasihat, dan bimbingannya selama ini.
3. Sahabat, teman – teman, dan rekan- rekan saya yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya.

HALAMAN MOTO

رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي يَفْقَهُوا
قَوْلِي

“Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku.”

(QS. Thaha ayat 25-28).

اللَّهُمَّ إِنِّي أَعُوذُ بِكَ مِنَ الْكَسَلِ، وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ الْجُبْنِ، وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ
الْهَرَمِ، وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ الْبُخْلِ

“Ya Allah, sesungguhnya aku berlindung kepada-Mu dari rasa malas, dan aku berlindung kepada-Mu dari sikap pengecut, dan aku berlindung kepada-Mu dari pikun, dan aku berlindung kepadaMu dari sifat pelit.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil' alamin, segala puji saya panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan kepada pihak – pihak yang membantu secara langsung dan tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis ingin berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Wahyudi Sutrisno, S.T., M.M., M.T, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis,
4. Kepada kedua orang tua dan adik- adik saya yang selalu memberikan dukungan untuk kelancaran dalam mengerjakan laporan skripsi.
5. *Owner* dari Svarga Coffee & Eatery yang telah memberikan izin serta bantuannya kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir di tempat tersebut.
6. Mbak Lily selaku Manager dan seluruh karyawan dari Svarga Coffee & Eatery yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data penelitian selama menyusun Tugas Akhir ini.
7. Teman seperjuangan saya Rizqia Puteri Kinasih, Alifia Salsabila Putri, Rahmi Meliyandini, Safiella Citra Aishwarya, Delphi Rahmadhani, Fahrul Triyulianto Rusli, Disa Ari Dwi Vianto, dan Radite Driananta.
8. Saudara saya Safira Arnelia dan Maria Ayuni Widyastuti yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
9. Teman – teman Teknik Industri Angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungannya selama mengerjakan Tugas Akhir ini.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga mengharapkan kritik serta sarannya untuk menyempurnakan tulisan ini. Akhir kata, penulis berharap laporan Tugas Akhir dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Oktober 2022

(Evanayeda Anindita)

ABSTRAK

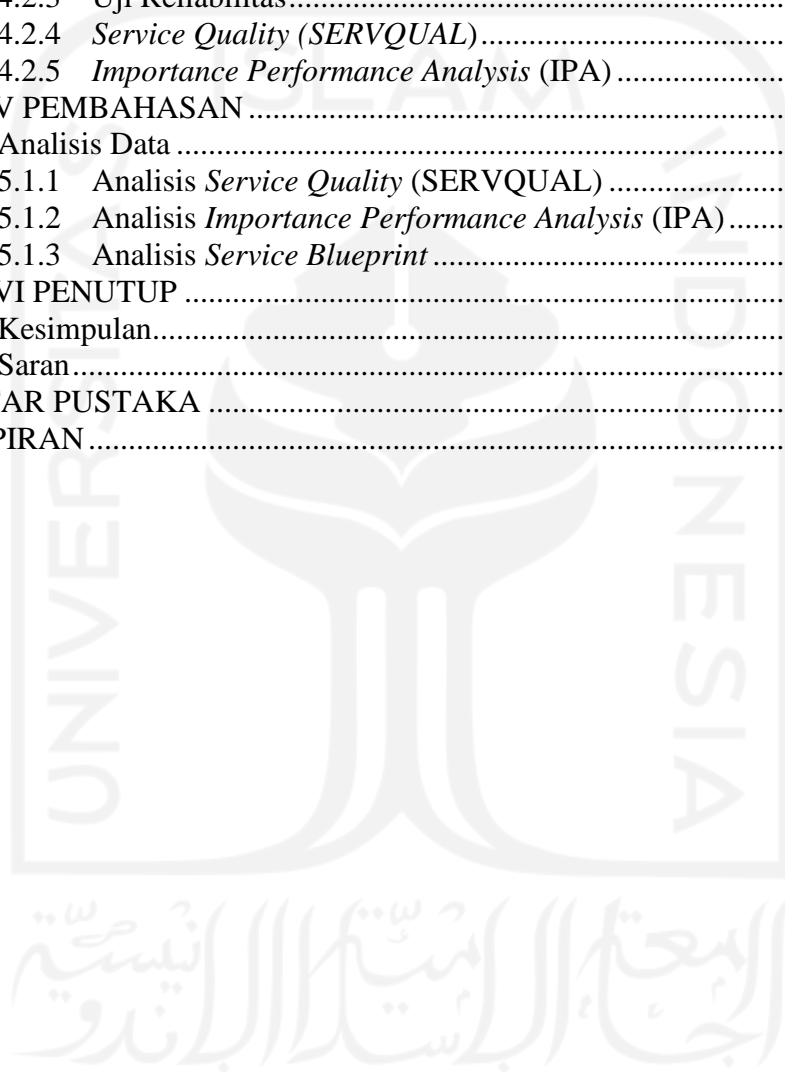
Svarga Coffee & Eatery merupakan restoran berjenis F&B (*Food & Beverages*) yang berdiri sejak tahun 2018. Usaha restoran F&B banyak dinikmati oleh pebisnis karena menggunakan modal kecil dan mudah mengikuti trend yang mengakibatkan munculnya berbagai kompetitor sehingga diperlukan inovasi baru untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan restoran. Permasalahan pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery, yaitu kurangnya ketepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan, kurangnya ketersediaan karyawan dalam membantu *customer* memilih menu, dan tidak memberikan perhatian personal kepada *customer* yang datang ke restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Svarga Coffee & Eatery, untuk mengetahui faktor pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki pada Svarga Coffee & Eatery, dan untuk mengetahui hasil perancangan desain *service blueprint*. Pada penelitian ini menggunakan metode Servqual (*Service Quality*), IPA (*Importance Performance Analysis*), dan *service blueprint*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode servqual dari setiap dimensi *tangible* 0,14, *reliability* -1,01, *responsiveness* -0,77, *assurance* -0,46, dan *empathy* -0,64 serta rata-rata gap tiap dimensi -0,55 yang menunjukkan *customer* belum puas terhadap pelayanan restoran. Lalu, hasil perhitungan menggunakan metode IPA pada kuadran I (Prioritas Utama) dan III (Prioritas Rendah) yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu ketepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan (A6), ketersediaan karyawan dalam membantu *customer* pada saat memilih menu (A13), dan karyawan memberikan perhatian personal kepada *customer* (ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih) (A22). Sedangkan hasil desain *service blueprint* perlunya melakukan perbaikan pada titik biru (Prioritas Utama) dengan melakukan training karyawan untuk lebih memahami dan mengetahui menu yang terdapat pada restoran terutama karyawan yang terdapat pada kasir dan memberikan saran serta membantu *customer* ketika memilih makanan yang terdapat pada restoran. Pada titik coklat (Prioritas Rendah) dengan memberikan perhatian personal pada *customer* dengan cara karyawan ucapan selamat datang agar memberikan kesan yang baik ketika *customer* datang dan terimakasih sebelum meninggalkan restoran serta maaf apabila karyawan melakukan kesalahan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Metode servqual, IPA, dan *service blueprint*.

DAFTAR ISI

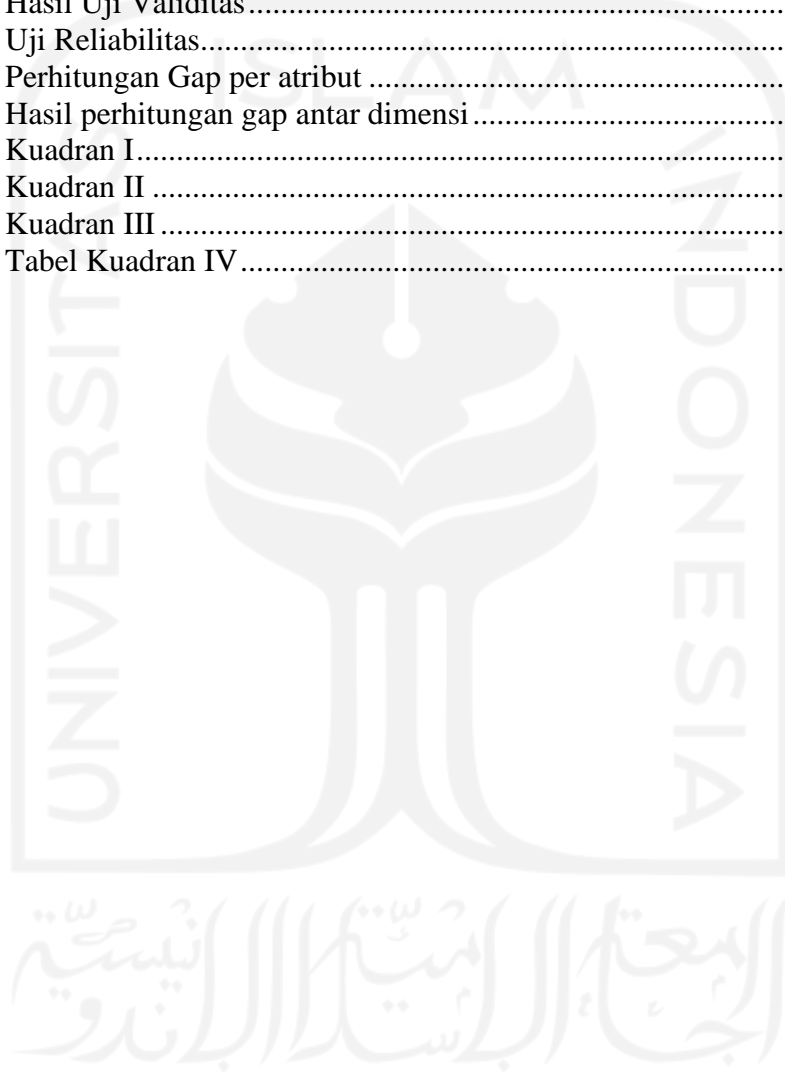
| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... | ii |
| SURAT KETERANGAN PENELITIAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| HALAMAN MOTO..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Batasan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II KAJIAN LITERATUR..... | 8 |
| 2.1 Kajian Induktif..... | 8 |
| 2.2 Kajian Deduktif..... | 20 |
| 2.2.1 Pelanggan..... | 20 |
| 2.2.2 Kepuasan Pelanggan..... | 20 |
| 2.2.3 <i>Service Quality (SEQUAL)</i> | 20 |
| 2.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 21 |
| 2.2.5 <i>Service Blueprint</i> | 23 |
| 2.2.6 Uji Validitas..... | 23 |
| 2.2.7 Uji Reliabilitas..... | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 Subjek Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Objek Penelitian..... | 26 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 26 |
| 3.4 Sumber Data..... | 26 |
| 3.5 Alat Bantu Penelitian..... | 26 |
| 3.6 Teknik Pengambilan Sampel..... | 27 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.8 Penentuan Jumlah Sampel..... | 27 |
| 3.9 Teknik Pengujian Data..... | 29 |
| 3.9.1 Uji Validitas..... | 29 |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas..... | 29 |
| 3.10 Pengumpulan dan Analisis Data..... | 30 |
| 3.10.1 Proses Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.10.2 Pengolahan Data..... | 32 |
| 3.10.3 Analisis Data..... | 33 |
| 3.11 Kesimpulan dan Saran..... | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 3.12 Diagram Alur Penelitian..... | 35 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | 36 |
| 4.1 Pengumpulan Data | 36 |
| 4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan | 36 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 36 |
| 4.1.3 Profil Responden | 37 |
| 4.2 Pengolahan Data..... | 38 |
| 4.2.1 Uji Kecukupan Data | 38 |
| 4.2.2 Uji Validitas..... | 40 |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas..... | 43 |
| 4.2.4 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> | 44 |
| 4.2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 47 |
| BAB V PEMBAHASAN | 49 |
| 5.1 Analisis Data | 49 |
| 5.1.1 Analisis <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> | 49 |
| 5.1.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 50 |
| 5.1.3 Analisis <i>Service Blueprint</i> | 53 |
| BAB VI PENUTUP | 56 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 56 |
| 6.2 Saran..... | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 58 |
| LAMPIRAN | 61 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| Tabel 3.1 Dimensi Atribut Penelitian..... | 31 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin | 37 |
| Tabel 4.2 Usia Responden..... | 37 |
| Tabel 4.3 Frekuensi kedatangan responden | 37 |
| Tabel 4.4 Jenis pekerjaan responden..... | 38 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas | 40 |
| Tabel 4.6 Uji Reliabilitas..... | 43 |
| Tabel 4.7 Perhitungan Gap per atribut | 44 |
| Tabel 4.8 Hasil perhitungan gap antar dimensi | 47 |
| Tabel 5.1 Kuadran I..... | 50 |
| Tabel 5.2 Kuadran II | 51 |
| Tabel 5.3 Kuadran III | 52 |
| Tabel 5.4 Tabel Kuadran IV | 52 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 | Diagram Alur Penelitian | 35 |
| Gambar 4.1 | Logo Svarga Coffee & Eatery | 36 |
| Gambar 4.2 | Diagram kartesius | 48 |
| Gambar 5.1 | Desain <i>service blueprint</i> | 54 |



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu jenis sektor industri yang memiliki pengaruh besar pada bidang jasa yang bertujuan untuk membangun perekonomian nasional maupun daerah. Apabila dicermati dari segi ekonomi, sektor pariwisata telah menjadi mata rantai ekonomi yang panjang dan saling terkait (*multiplier effect*), sektor pariwisata ialah penggerak industri – industri lain yang bertujuan menjadi pendorong kegiatan wisata, seperti agen perjalanan, transportasi, perhotelan, restoran, aktivitas kepeemanduan, *Event Organizer* (EO), kerajinan, dan lain – lain (Fandeli, 2000). Salah satunya negara Indonesia yang merupakan industri pariwisata dengan aktivitas perekonomian yang cukup besar.

Pada saat pandemi Covid- 19 memberikan dampak yang buruk bagi Indonesia salah satunya sektor perekonomian yang menyebabkan merosotnya devisa negara, meningkatnya jumlah pengangguran, dan menurunnya kesejahteraan masyarakat. Namun, pada tahun 2022 sektor industri pariwisata sudah mulai bangkit dan banyak investor yang tertarik untuk membangun usahanya di Indonesia (Ananda, 2022). Salah satunya bisnis restoran yang memberikan dampak positif pada para pelaku bisnis untuk dapat menyajikan makanan secara *dine in* alias makan di tempat (Warta Ekonomi, 2022).

Restoran merupakan sebuah tempat ataupun bangunan yang memiliki tujuan untuk menyajikan makanan atau minuman kepada pelanggan yang datang (Marsum, 1994). Usaha restoran banyak diminati oleh para pelaku bisnis dikarenakan dapat memberikan suasana kenyamanan dalam memanfaatkan makan bersama baik dengan keluarga, teman, dan sesama kolega baik secara formal maupun informal. Salah satu usaha bisnis restoran yang berkembang saat ini ialah *Food & Beverages* (F&B).

Menurut OCBC NISP (2021), *Food & Beverages* (F&B) ialah salah satu jenis bisnis yang bertanggung jawab dalam penyajian makanan dan minuman. Usaha jenis ini memiliki peluang untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Selain itu, usaha ini mudah ditemui dan hanya memerlukan modal yang kecil, seperti warteg, café, dan restoran. Menurut Pengadaan (2021), Restoran F&B bertujuan untuk menawarkan berbagai macam menu makan serta minuman, meningkatkan kepuasan tamu melalui

segi pelayanan F&B, dan mendapatkan profit sebagai sumber tambahan industri F&B. Kepopuleran dari bisnis restoran F&B didapatkan melalui keunikan konsep yang terdapat pada restoran dan juga memberikan konten – konten menarik yang diunggah melalui *social media* (Supriyatna, 2019). Keuntungan dari usaha bisnis *Food & Beverages* (F&B) memberikan peluang yang besar bagi para pebisnis karena mudahnya beradaptasi dengan trend, berkembangnya teknologi baru yang ditunjukkan pada jasa layanan pesan-antar makanan secara online melalui ojek online, dan sebagai bentuk kebutuhan dasar manusia. Berkembangnya ide bisnis restoran *Food & Beverages* (F&B) mengakibatkan munculnya berbagai macam kompetitor maka diperlukan suatu ide atau inovasi untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

Kualitas pelayanan ialah kegiatan dan kemampuan perusahaan untuk memberikan apa yang diinginkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen (Al-Ghifary, 2020). Kualitas pelayanan yang baik dan konsisten mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan (Tjiptono, 2004). Menurut Wirawan et al. (2020), kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kecewa yang didapatkan dengan cara membandingkan produk atau kinerja layanan yang dirasakan terhadap ekspektasi. Pelanggan merasa tidak puas jika suatu produk atau layanan tidak berjalan sesuai yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai cara diantaranya, yaitu dengan menyediakan kotak saran, survei kepuasan dan menggunakan metode *ghost shopping* (Mamangkey, Massie, & Tawas, 2021).

Terdapat berbagai macam restoran khususnya di Kota Yogyakarta salah satunya, yaitu Svarga Coffee & Eatery. Svarga Coffee & Eatery merupakan sebuah restoran berjenis *food & beverages* (F&B) yang berdiri sejak tahun 2018 dan berlokasi di Jalan Garuda No 26, Demangan Baru, Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Pada Svarga Coffee & Eatery merupakan salah satu restoran dengan suasana yang nyaman dan desain interior yang menarik. Keunikan dari tempat ini terlihat dari lantainya yang merupakan kombinasi antara kayu dan tegel serta semua barangnya didatangkan dari luar kota (gudegnet, 2018). Pada Svarga Coffee & Eatery tidak hanya menyajikan kopi, tetapi juga non-kopi seperti *juice* dan *frappe*, serta terdapat hidangan lain seperti Western, Italian, dan Asian. Terdapat berbagai macam fasilitas yang disediakan berupa lahan parkir, wifi, toilet, ruangan *indoor* dan *outdoor* yang *instagramable*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Svarga Coffee & Eatery ditemukan permasalahan pelayanan menurut informasi dari hasil penyebaran kuesioner 75 responden, yaitu kurangnya ketepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan, kurangnya ketersediaan karyawan dalam membantu *customer* pada saat memilih menu, dan tidak memberikan perhatian personal kepada *customer* yang datang ke restoran. Maka dapat diketahui terdapat kesenjangan antara ekspektasi dengan realita *customer* sehingga diperlukan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery.

Terdapat berbagai cara untuk mengukur kualitas pelayanan pada restoran Svarga Coffee & Eatery. Salah satu alat pengukuran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan ialah Metode *Service Quality* (SERVQUAL). Tjiptono menyatakan bahwa Metode Servqual adalah cara untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (Afif, 2017). Dimensi pada Metode *Service Quality* (SERVQUAL) terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah metode yang bertujuan untuk mengidentifikasi pentingnya setiap atribut pelayanan dan prioritas perbaikan yang diperlukan (Umam, 2018). Menurut Sampurno dan Sharif (2020), menyatakan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan hal-hal yang perlu diperbaiki serta dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan untuk menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 4 kuadran yang berfungsi untuk mengetahui posisi dari masing – masing atribut untuk dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada penelitian kali ini, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen sehingga dapat mengetahui kriteria pelayanan yang diinginkan konsumen, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berguna untuk mengevaluasi posisi dari masing- masing atribut yang diukur sehingga mengetahui atribut mana yang hasilnya paling rendah dan tidak memuaskan lalu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian, hasil output yang didapatkan berupa *service blueprint* yang berisikan sebuah peta diagram yang bertujuan untuk meningkatkan sistem layanan (Limanan, 2017). Hasil dari desain

output *blueprint* dapat digunakan untuk membandingkan kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery setelah dilakukan perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya berikut ini merupakan rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Svarga Coffee & Eatery?
2. Faktor pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki Svarga Coffee & Eatery untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana perbaikan perancangan *service blueprint* pada Svarga Coffee & Eatery?

1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Svarga Coffee & Eatery yang berlokasi di Jalan Garuda No 26, Demangan Baru, Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pelanggan di Svarga Coffee & Eatery.
3. Metode yang digunakan pada penelitian ini metode *Service Quality* (SERVQUAL) *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Service blueprint*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan sebelumnya, berikut ini merupakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Svarga Coffee & Eatery.
2. Untuk mengetahui faktor pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki Svarga Coffee & Eatery untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui hasil perancangan perbaikan *service blueprint* pada Svarga Coffee & Eatery.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat dari penelitian ini:

1. Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery.

2. Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pikiran dari penelitian serta dapat mengaplikasikan keilmuan Teknik Industri khususnya pada Manajemen *Service*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, pembahasan diklasifikasikan ke dalam enam bagian bab. Secara garis besar sistematik penelitian dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memaparkan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian pada Svarga Coffee & Eatery.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini memaparkan kajian deduktif dan induktif optimalisasi mengenai dampak kualitas pelayanan restoran terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan sumber bacaan maupun dari ahli.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan tentang metode yang digunakan pada saat penelitian di Svarga Coffee & Eatery dengan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *service blueprint*.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini memaparkan tentang pengumpulan data selama melakukan penelitian pada Svarga Coffee & Eatery dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, pengolahan data dengan prosedur tertentu untuk mendapatkan hasil yang nantinya dapat dianalisis.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan tentang pembahasan kritis mengenai hasil pengumpulan dan pengolahan data mengenai Svarga Coffee & Eatery. Dari hasil tersebut, dapat dianalisis dan dapat menerapkan strategi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan hasil perancangan output *service blueprint*.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan kembali ringkasan dari bab sebelumnya dan kesimpulan yang diberikan mengenai dampak kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery terhadap kepuasan pelanggan.



BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1 Kajian Induktif

Pada penelitian Alifah (2020) yang berjudul “Metode Servqual, Kuadran IPA, Dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X”. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit untuk dijadikan sebagai salah satu acuan untuk menentukan kepuasan pelanggan di rumah sakit. Dalam penelitian menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner dengan total responden sebanyak 64 orang.

Hasil yang didapatkan ialah dari 22 indikator hanya terdapat 5 indikator dengan nilai gap yang hasilnya positif, artinya indikator tersebut sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. Dari analisis PGCV bahwa prioritas pertama pada manajemen rumah sakit jika ingin memperbaiki kualitas layanan adalah pada indikator “kemudahan akses membeli keperluan bagi pasien” dan untuk prioritas terakhir ialah pada indikator “keamanan lingkungan”.

Pada penelitian Jazuli, Samanhudi, & Handoyo (2020) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan SERVQUAL Dan *Importance Performance Analysis* Di PT. XYZ”. Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui tanggapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan atribut – atribut yang perlu diperbaiki agar dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan pengguna jasa terkait pada layanan di PT. XYZ. Metode yang digunakan ialah *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil yang diperoleh ialah kualitas pelayanan yang diberikan PT. XYZ Gresik berdasarkan kelima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) nilai persepsi sebesar 4,50 dan nilai harapan 3,91 dengan nilai gap positif 0,59. Dari nilai tersebut didapatkan nilai persepsi melampaui nilai harapan sehingga layanan yang diberikan sebagai kualitas dianggap ideal. Atribut layanan yang dapat diusulkan agar mampu meningkatkan menjadi prioritas pada PT. XYZ Gresik, yaitu pada atribut ketersediaan brosur tentang spesifikasi layanan, karyawan selalu menindaklanjuti setiap gangguan dengan cepat,

tepat, dan cermat serta keamanan barang dari kerusakan yang dikirim saat sampai ke tangan konsumen.

Pada penelitian Aly (2020) dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada UMKM Soul Sepatu”. Bertujuan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang dilihat dari tingginya permintaan pasar dan persaingan usaha di bidang pencucian sepatu. Pada penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 responden untuk menentukan atribut yang akan memenuhi kepentingan dan kebutuhan pelanggan. Hasil yang didapatkan ialah terdapat 14 atribut yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang diklasifikasikan sebagai kuadran II (Prioritas Utama) dianggap sebagai prioritas yang perlu untuk ditingkatkan. Atribut – atribut tersebut, ialah tersedianya toilet, harga yang ditawarkan terjangkau, penjelasan terhadap jasa yang diberikan, *voucher service* gratis, dan tersedianya *price list* di toko serta usulan yang diperlukan pada jasa UMKM Sol Sepatu yaitu dengan pembuatan SOP Penanganan Keluhan dan Umpan Balik, SOP *Training* (Pelatihan) Pegawai, SOP Rekrutmen Pegawai, SOP Evaluasi Kinerja Pegawai, SOP Kebersihan, Perancangan Penggunaan Jasa melalui Ojek Online, dan Penggunaan media instagram yang lebih aktif.

Pada penelitian Wirawan, Indriani, & Kriswandono (2020), yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Pada penelitian ini menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang bertujuan untuk mengetahui hasil gap pada masing – masing dimensi, (*Importance Performance Analysis* IPA) bertujuan untuk menunjukkan gambaran tingkat kepentingan dengan tingkat persepsi responden melalui 4 kuadran yang ada, dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) untuk menentukan atribut yang dapat menjadi prioritas utama untuk peningkatan kualitas. Hasil yang diperoleh ialah berdasar nilai PGCV terdapat 3 prioritas utama yang perlu ditingkatkan kualitas layanannya, ialah karyawan tanggap dalam melakukan bantuan dengan nilai PGCV 4,605 dan nilai gap -0,458, karyawan cepat melakukan pelayanan dengan nilai PGCV 4,560 dan nilai gap -0,422, dan kemudahan mencari karyawan

ketika membutuhkan bantuan dengan nilai PGCV 4,348 dan gap -0,361. Ketiga atribut tersebut termasuk pada kuadran II diagram IPA serta diharapkan perusahaan mampu menerapkan usulan perbaikan yang peneliti berikan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas layanan.



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|--------------------------------------|---|-------|--|-------------------------|---|
| 1. | Mamangkey, Massie, & Tawas | Analisa Layanan Menggunakan Metode Servqual, IPA, dan PGCV Terhadap Kinerja PT. Pegadaian Cabang Megamas Manado | 2021 | Kualitas pelayanan pelanggan terhadap PT Pegadaian Megamas Manado Branch | SERVQUAL, IPA, dan PGCV | Hasil yang diperoleh setelah dilakukan pengukuran bahwa penelitian dengan SERVQUAL, IPA, PGCV perlu dilakukan perbaikan segera serta lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan. |
| 2. | Nurlatifah, Mela dan Saraswati, T. G | Analisa Pelayanan, dan Promosi Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu dengan Metode IPA | 2020 | Kualitas pelayanan pelanggan Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu | IPA | Hasil yang didapatkan ialah terdapat 2 indikator pada kuadran A, 12 indikator pada kuadran B, 9 |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|--|--|-------|---|--------|--|
| 3. | Fajri, Lia, Sugiarto, dan Anggraini, Renni | Penerapan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) Untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus: Koridor I Keudah-Darussalam) | 2019 | Kualitas pelayanan pelanggan Bus Trans Koetaradja | IPA | <p>indikator pada kuadran C, dan hanya terdapat 1 indikator yang berlebihan.</p> <p>Hasil yang didapatkan ialah pada kuadran IPA lebih berfokus pada kualitas pelayanan bus. Pada kuadran I tersedia tempat pembuangan sampah, kemudahan memperoleh informasi terkait waktu datang bus dan rute, ketepatan jadwal, kecepatan waktu dari satu titik</p> |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|--|--|-------|---|-------------|---|
| | | | | | | ke titik lainnya. |
| 4. | Wilujeng, Fia Rahayu dan Rembulan | Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) | 2019 | Kualitas pelayanan pada puskesmas | IPA dan QFD | Hasil yang diperoleh ialah pada metode IPA untuk kuadran I skor tertinggi didapatkan dari atribut pelayanan terhadap pemberian diagnosis yang sesuai oleh dokter, respon terhadap pihak puskesmas, kesesuaian obat. |
| 5. | Wibowo, Tri Joko dan Ardhi, Muhammad Nurul | Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK | 2018 | Pengukuran kualitas pelayanan Minimarket SK | IPA dan CSI | Hasil pengukuran dengan menggunakan CSI mendapatkan hasil 62,86% yang menunjukkan pada |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|------------------------|--|-------------------------------|---|-----------------|---|
| 6. | Sukwadi, Ronald dan | Penentuan Perbaikan Layanan TransJakarta | Prioritas Kualitas 2015 | Pengukuran kepuasan pelanggan layanan | IPA dan PGCV | <p>kriteria “puas” dan kinerja pelayanan pelanggan yang perlu diperbaiki ialah pembayaran dapat menggunakan debit, fasilitas tempat duduk, ketersediaan barang selalu terjaga, dapat melakukan pembayaran transaksi belanja online dan jaminan komunikasi yang baik antar karyawan dan pelanggan.</p> <p>Hasil pada metode IPA terdapat 8 atribut pada prioritas utama,</p> |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|--------------------------------|---|-------|---|------------------|---|
| | Jufina | dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV | | TransJakarta | | 7 atribut pada di kuadran pertahanan, 11 atribut pada kuadran prioritas rendah, dan 7 atribut pada kuadran berlebihan. Pada metode PGCV terdapat urutan prioritas utama perbaikan pada diagram kartesius. |
| 7. | Rachman, Mohammad dan Andriyan | Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres “Yakin Esok Sampai” (Studi Kasus Pada PT JNE | 2012 | Pengukuran kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa pengiriman barang PT JNE Semarang | SERVQUAL dan CSI | Hasil dengan metode SERVQUAL dan CSI ialah terdapat kesenjangan gap yang tidak terlalu tinggi yang berarti bahwa pelayanan yang |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|---|--|-------|--|--|--|
| | | SEMARANG) | | | | diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. |
| 8. | Dhiyaulhaq, M, Yazid, Suhendra, dan Aurachman | Perancangan <i>Service Blueprint</i> Layanan Ekspedisi Barang Pt. Xyz Dengan Menggunakan Integrasi <i>Service Quality</i> Dan Model Kano | 2019 | Kepuasan pelanggan pada Jasa Ekspedisi PT. XYZ | SERVQUAL, Model Kano, dan <i>Blueprint</i> | Pada hasil penelitian metode Servqual terdapat 17 item lemah. Untuk hasil pada metode Kano 10 atribut berkategori <i>indifferent</i> dan 7 kategori <i>one dimensional</i> . Penyusunan <i>service blueprint</i> diketahui terdapat titik kegagalan yang berisiko besar pada kualitas layanan PT. |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|-------------------|--|-------|--|------------------------------------|--|
| 9. | Kusuma, I.R.W. | <i>Service</i> Sebagai Penunjang Customer | 2018 | Pengukuran kepuasan pelanggan pada Hotel Crystal Kuta | <i>Service</i> <i>Blueprint</i> | XYZ Riung Bandung. Komponen yang perlu dilakukan perbaikan pada <i>physical evidence</i> diantaranya petugas <i>security</i> berperan untuk menyambut tamu selain bertugas menjaga keamanan, pada pintu harus terdapat petugas yang membuka pintu. Pada promosi ditekankan pada sisi kedekatan, kebanggaan, pembuktian, dan kenyamanan. |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|--|---|-------|---|---|---|
| 10. | Mujab, Suhendra, dan Aurachmand | Perancangan <i>Service</i> <i>Blueprint</i> Layanan Jasa Pabrik Genteng "RHM SOKKA" Menggunakan Metode <i>Service</i> <i>Quality</i> Dan Kano | 2017 | Pengukuran kualitas pelayanan pada pabrik genteng RHM SOKKA | SERVQUAL Kano, dan <i>service</i> <i>blueprint</i> | Hasil yang diperoleh dengan metode SERVQUAL terdapat 8 atribut yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan untuk model kano terdapat 14 atribut yang berkategori <i>must</i> <i>be</i> , 1 atribut berkategori <i>one</i> <i>dimensional</i> , dan 1 atribut berkategori <i>attractive</i> . Untuk metode <i>service</i> <i>blueprint</i> membantu manager untuk mengidentifikasi titik kontak dengan |

| No. | Penulis | Judul | Tahun | Objek Penelitian | Metode | Hasil |
|-----|---------|-------|-------|------------------|--------|---|
| | | | | | | konsumen serta meminimalisir kesalahan dalam penyampaian jasa ke pelanggan. |

الجامعة الإسلامية
الاستدرا الأندونيسية

2.2 Kajian Deduktif

2.2.1 Pelanggan

Menurut Yola dan Budianto, (2013), secara sederhana pelanggan didefinisikan sebagai orang yang dapat membeli dan menggunakan produk. Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelanggan ialah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Pandangan tradisional ini menyimpulkan pelanggan adalah orang – orang yang berhubungan langsung dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.

2.2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tujuan pokok para pekerja untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik (Kholil, Agustina, & Tumin, 2012). Oleh karena itu, pelanggan berani mengeluarkan biaya lebih untuk sebuah kualitas layanan yang baik agar dapat menyenangkan hati para pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diinginkan, dan respons emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu (Afandi & Rahayu, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang perlu dipertahankan loyalitasnya sehingga pelanggan atau konsumen tetap setia untuk membeli produk atau jasa kita (Andika & Hati, 2018).

2.2.3 *Service Quality (SEQUAL)*

Service Quality merupakan segala sesuatu yang berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan para konsumen dengan ketepatan dalam penyampaian untuk menghasilkan kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen (Nugraha, Harsono, & Adianto, 2014). Metode *Service Quality* ialah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan melakukan penilaian kualitas layanan penyedia layanan berdasar pada lima dimensi kualitas yang dapat disebut dengan Q-RATER, q-rater tersebut, ialah (Kholil, Agustina, & Tumin, 2012):

- a. *Reliability* adalah cara untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- b. *Assurance* adalah jaminan keamanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi pengetahuan, etika, dan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan serta keahlian dalam menjaga kepercayaan pelanggan.

- c. *Tangible* adalah penampakan fasilitas serta alat – alat secara fisik yang dapat digunakan untuk menyediakan atau memberikan layanan seperti penampilan fasilitas fisik, tenaga kerja atau alat komunikasi.
- d. *Empathy* adalah kepedulian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
- e. *Responsiveness* adalah keinginan membantu pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat, seperti keinginan para pekerja untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan responsif.

Skor SERVQUAL dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Service Quality Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score} \quad (2.1)$$

$$KL = P - E$$

Sumber: (Kholil, Agustina, & Tumin, 2012)

Keterangan:

KL : Skor kualitas layanan

P : Skor persepsi pelanggan

E : Skor harapan pelanggan

2.2.4 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Yola dan Budianto, (2013), Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James (1977). *Importance Performance Analysis (IPA)*, merupakan alat bantu untuk menganalisis atau membandingkan sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Menurut Mamangkey, Massie, dan Tawas (2021), *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan individu terhadap kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut dapat diukur dengan membandingkan tingkat harapan seseorang dengan kinerja pihak lainnya.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Sumber: (Rokhman, Pranoto, & Widodo, 2018)

Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari empat kuadran menurut Rokhman, Pranoto, & Widodo (2018) ialah sebagai berikut:

1. Kuadran I (prioritas utama/ *concentrate here*) Menunjukkan atribut- atribut yang berada pada kuadran ini penting dan diharapkan oleh pelanggan atau konsumen, tetapi kinerja dianggap tidak memuaskan. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan harus memprioritaskan kinerja atribut yang berada pada kuadran ini.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi/ *keep up with the good work*) Menunjukkan atribut- atribut yang berada pada kuadran ini layak dipertahankan berdasar pada kinerja yang telah dicapai. Atribut pada kuadran ini dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor pendukung kepuasan pelanggan atau konsumen.
3. Kuadran III (prioritas rendah/ *low priority*) Menunjukkan bahwa kinerja atribut yang rendah sehingga pelanggan atau konsumen menganggap bahwa atribut kurang penting atau tidak terlalu dibutuhkan.
4. Kuadran IV (berlebihan/ *possible overkill*) Menunjukkan bahwa atribut yang ada pada kuadran ini dianggap berlebihan, padahal menurut pelanggan dan konsumen atribut ini kurang terlalu penting sehingga diperlukan untuk memprioritaskan atribut yang lebih penting.

2.2.5 *Service Blueprint*

Service Blueprint memiliki sebutan lain, yakni *service mapping* atau *service flowchart* (Dhiyaulhaq, Suhendra, & Aurachman, 2019). Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa *Service Blueprint* adalah peta yang tepat untuk menguraikan sistem layanan sedemikian rupa sehingga setiap orang yang terlibat dalam penyedia layanan jasa dapat memahami dan menerapkannya secara objektif, terlepas dari peran atau sudut pandang masing – masing individu (Mujab, Suhendra, & Aurachmand, 2017). Menurut (Dhiyaulhaq, Suhendra, & Aurachman, 2019) terdapat 5 komponen dari *service blueprint*, yakni:

1. *Physical Evidence* berkaitan dengan hal – hal yang mampu dilihat oleh pelanggan, seperti bangunan, halaman parkir, kursi, meja, dan karyawan
2. *Customer Actions*, yaitu aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan untuk mendapatkan layanan serta berinteraksi dengan *front liner*.
3. *Onstage Employee Contact*, yaitu aktivitas yang dilakukan oleh *front liner* pada saat melayani kebutuhan serta keinginan konsumen. Pada bagian ini terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan untuk menentukan kepuasan pelanggan.
4. *Backstage Employee Contact*, yaitu aktivitas yang dilakukan petugas *backstage*. Karyawan pada *back office* mendukung pekerjaan karyawan *front liner* saat memenuhi kebutuhan konsumen. Pada bagian ini tidak terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan.
5. *Support Process (Invisible Process)*, ialah proses pendukung untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan dari pelanggan.

Service Blueprint menjelaskan hubungan antara pelanggan dengan pegawai serta bagaimana hal ini didukung oleh aktivitas di depan layar dan sistem. Dengan menegaskan hubungan peran antar karyawan, proses operasional, teknologi informasi, dan interaksi pelanggan, *service blueprint* ini mampu memfasilitasi integrasi manajemen pemasaran, operasi, dan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan (Ruliandi, Nugraha, & Selamat, 2019).

2.2.6 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan pengukuran dari suatu kuesioner yang mengungkapkan kevalidan dari kuesioner yang diukur (Rachman, Mohammad dan Andriyani, 2012). Pada Uji Validitas dilakukan sebagai petunjuk sejauh mana alat pengukur yang ingin

diukur peneliti (Nugraha, Harsono, & Adianto, 2014). Menurut Sunyoto (2012), teknik dalam pengukuran Uji Validitas ialah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2}(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

(2Error!
No text of
specified
style in
document..

Sumber: (Afif, 2017)

D

i

mana:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y (indeks validitas)

N = jumlah sampel

$\sum X$ = jumlah skor butir X

$\sum Y$ = jumlah skor butir Y

$\sum X^2$ = jumlah skor X kuadrat

$\sum Y^2$ = jumlah skor Y kuadrat

$\sum XY$ = perkalian antara jumlah skor butir X dengan jumlah perkalian faktor Y

Apabila $r_{hitung} > r_{table}$, berarti r_{xy} terdapat korelasi variabel X dengan variabel Y yang artinya dikatakan valid. Apabila $r_{hitung} < r_{table}$, berarti r_{xy} tidak terdapat korelasi antar variabel X dengan Y yang artinya dikatakan tidak valid.

2.2.7 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat pengukuran kuesioner yang berisi indikator dari variabel atau konstruk (Rachman & Andriyani, 2012). Uji Reliabilitas bertujuan apakah hasil dari pengukuran dapat dipercaya atau *reliable* dalam pengumpulan data oleh peneliti (Nugraha, Harsono, & Adianto, 2014). Sugiono menyatakan bahwa pada saat melakukan uji reliabilitas diukur dengan teknik *Cronbach Alpha*. Semakin mendekati 1 maka koefisien dari variabel semakin tinggi yang artinya setiap pertanyaan dapat dipercaya. Pengukuran reliabilitas diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s^2 j}{s^2 x} \right] \quad (2.3)$$

Sumber: (Andika & Hati, 2018)

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas *Cronbach alpha*

K = banyaknya item pertanyaan

$\sum s^2 j$ = jumlah variansi responden untuk item

$s^2 x$ = jumlah variansi skor total

Jika koefisien $\alpha < 0,6$, maka butir pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Jika koefisien $\alpha > 0,6$, maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini ialah *customer* yang membeli makanan atau minuman pada Svarga Coffee & Eatery.

3.2 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan pelanggan yang diperoleh konsumen ketika mendapatkan pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery.

3.3 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini proses pengambilan data dilakukan pada Svarga Coffee & Eatery, Jl. Garuda No.26, Demangan Baru, Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian kali ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Data Primer ialah data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung. Data primer diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner pada Svarga Coffee & Eatery.

2. Data Sekunder

Data Sekunder ialah data yang didapatkan melalui studi literatur baik catatan, historis, jurnal, ataupun laporan yang dipublikasikan. Data sekunder didapatkan melalui artikel, jurnal serta buku dengan topik yang memiliki kesamaan.

3.5 Alat Bantu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan alat bantu untuk melakukan uji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas. Sehingga alat yang digunakan untuk melakukan pengujian ialah *Software Microsoft Excel* dan *IBM SPSS 26*.

3.6 Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini proses pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengumpulan data dengan mempertimbangkan kriteria tertentu (Al-Ghifary,2020). Kriteria dalam penentuan sampel penelitian ialah konsumen yang membeli makanan atau minuman pada Svarga Coffee & Eatery.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Berikut metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang dilakukan dengan menjawab pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode peneliti yang digunakan peneliti dalam melakukan pengumpulan data yang berisi sejumlah pertanyaan yang akan di jawab kepada responden terkait permasalahan yang diteliti.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu metode peneliti memperoleh informasi yang berasal dari jurnal, artikel, maupun buku dengan jenis topik yang sama.

3.8 Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel populasi dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{\alpha} p(1-p)}{E^2} \quad (3.1)$$

Sumber: (Sudjana, 1992)

Keterangan:

Z : mengacu pada nilai z (tingkat kepercayaan). Jika tingkat kepercayaan yang dipakai 90% maka nilai z 1,64.

p(1-p) : variasi populasi. Variasi populasi dinyatakan dalam bentuk proporsi. proporsi dibagi menjadi 2 bagian dengan total 100 % atau 1.

- E : kesalahan sampel yang dikehendaki.
 n : jumlah populasi.

Pada penelitian ini, p dan $1-p$ tidak diketahui pasti jumlahnya sehingga nilai p selalu di antara 0 sampai 1 dengan nilai maksimum p maksimum, maka:

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{df(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$2p = 1$$

$$p = \frac{1}{2}$$

$$p = 0,5$$

Setelah diketahui bahwa $p = 0,5$ maka, harga maksimum $f(p)$ ialah:

$$p(1-p) = 0,5(1-0,5)$$

$$p(1-p) = 0,25$$

Tingkat kepercayaan (Z) ialah 90% atau 1,64

Besarnya standar error ialah 10%.

Maka jumlah sampel yang digunakan ialah:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 p(1-p)}{E^2}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 0,25}{(0,1)^2}$$

$$n = 67,24 \approx 68 \text{ responden}$$

Data minimal yang digunakan ialah 68 responden dan untuk menghindari kecacatan data kuesioner maka peneliti mengambil data sebanyak 75 responden, maka dengan demikian data yang digunakan sudah mencukupi $75 > 68$.

3.9 Teknik Pengujian Data

3.9.1 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan dari kuesioner sudah valid atau belum, jika belum valid maka perlu untuk diganti atau dibuang. Menurut Sunyoto, metode pengukuran validitas pada kuesioner dengan cara menghitung korelasi antara data setiap pernyataan dan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)} \quad (3.2)$$

Sumber: (Afif, 2017)

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = jumlah sampel

$\sum X$ = jumlah skor butir X

$\sum Y$ = jumlah skor butir Y

$\sum X^2$ = jumlah skor X kuadrat

$\sum Y^2$ = jumlah skor Y kuadrat

$\sum XY$ = perkalian antara jumlah skor butir X dengan jumlah perkalian faktor Y

Apabila $r_{hitung} > r_{table}$, berarti r_{xy} terdapat korelasi variable X dengan variabel Y yang artinya dikatakan valid. Apabila $r_{hitung} < r_{table}$, berarti r_{xy} tidak terdapat korelasi antar variabel X dengan Y yang artinya dikatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas dari kuesioner ketika objek yang sama diukur berkali-kali dan dapat menghasilkan data yang konsisten. Dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Langkah yang dilakukan dalam melakukan pengukuran Uji Reliabilitas, yakni:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir kuesioner reliabel

H_1 = Butir kuesioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai r_{hitung}

Dengan tingkat *signifikansi* (resiko kesalahan) $\alpha = 0,1 = 10\%$

3. Uji hipotesis

Apabila, $r_{hitung} > r_{table}$, maka H_0 diterima atau dapat diartikan *reliable*, namun jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka H_0 ditolak atau dapat diartikan tidak *reliable*. Nilai koefisien reliabilitas adalah $\geq 0,6$. Reliabilitas yang baik $\geq 0,7$ (baik) $\geq 0,9$ (Sangat baik).

3.10 Pengumpulan dan Analisis Data

3.10.1 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Proses pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi melalui jurnal, buku, ataupun skripsi dengan judul yang berkaitan dengan yang diteliti oleh peneliti.

2. Melakukan Wawancara

Melakukan wawancara kepada *manager* dan *customer* pada Svarga Coffee & Eatery untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta permasalahan yang terjadi.

3. Penyusunan Kuesioner

Melakukan penyusunan kuesioner penelitian untuk mendapatkan data penelitian. Dalam penentuan variabel kuesioner didapatkan melalui pengamatan secara langsung dan terdapat beberapa variabel yang didapatkan melalui penelitian dari Nuryani, Santoso, & Deoranto (2014) dalam penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: Ria Djenaka Coffee & House Resto, Malang) dan Rizqiyah, Subagio, & Putri (2021) dalam penelitian yang berjudul Penerapan Metode IPA dan PGCV Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen *Coffe Shop* (Studi Kasus: Oksigen *Coffee Shop*, Cirebon). Alasan mengambil kedua kuesioner tersebut dikarenakan kuesioner pada penelitian relevan dengan skripsi peneliti karena objek yang diambil sama, kuesioner dibuat dengan *simple* dan jelas, pertanyaan yang diajukan tidak

terlalu panjang, proses pengolahan data serta penjelasan yang diberikan dapat dipahami dengan baik. Berikut ini atribut penelitian pada setiap dimensi:

Tabel 3. 1 Dimensi Atribut Penelitian

| No | Pernyataan |
|---|--|
| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) | |
| 1. | Tema bangunan dan penataan interior nyaman dan menarik |
| 2. | Harga makanan dan minuman yang <i>affordable</i> |
| 3. | Penampilan karyawan bersih dan rapi |
| 4. | Ketersediaan fasilitas penunjang (lahan parkir, toilet, wifi, tempat cuci tangan sebelum memasuki ruangan, pengecekan suhu, tempat ibadah, pendingin ruangan, <i>live music</i> tong sampah, dan Scan QR menu) |
| 5. | Memiliki ruangan yang luas dan nyaman |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| 6. | Kecepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan |
| 7. | Informasi Svarga Coffee & Eatery mudah didapatkan di <i>social media</i> |
| 8. | Karyawan menunjukkan perhatian dan bantuannya ketika <i>customer</i> mengalami kesulitan |
| 9. | Cita rasa makanan dan minuman pada restoran |
| 10. | Pelayanan yang diberikan oleh restoran |
| Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | |
| 11. | Karyawan tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan |
| 12. | Ketepatan karyawan dalam pemberian informasi terkait menu |
| 13. | Ketersediaan karyawan dalam membantu <i>customer</i> pada saat memilih menu |
| 14. | Kemudahan dalam melakukan transaksi |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |
| 15. | Karyawan menguasai informasi produk |

| No | Pernyataan |
|--|--|
| 16. | Kebersihan dan kenyamanan baik indoor maupun outdoor |
| 17. | Kemudahan dalam mendapatkan layanan |
| 18. | Jaminan penggantian makanan dan minuman jika ditemukan kecacatan |
| 19. | Jaminan keamanan tersedia (layanan parkir dan barang yang tertinggal) |
| Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) | |
| 20. | Keramahan karyawan kepada setiap <i>customer</i> |
| 21. | Etika berbicara kepada <i>customer</i> |
| 22. | Karyawan memberikan perhatian personal kepada <i>customer</i> (ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih) |
| 23. | Karyawan mengutamakan kepentingan <i>customer</i> |

Sumber: (Nuryani, Santoso, & Deoranto, 2014) dan (Rizqiyah, Subagio, & Putri, 2021)

4. Penyebaran Kuesioner

Melakukan penyebaran kuesioner kepada *customer* yang membeli makanan atau minuman pada Svarga Coffee & Eatery dengan total jumlah 75 responden.

3.10.2 Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian kali ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Mengolah kuesioner

Menentukan jumlah kuesioner baik yang cacat ataupun tidak cacat dengan melihat kelengkapan jawaban serta relevansi jawaban. Kemudian hasil tersebut dimasukkan ke dalam sebuah tabel.

2. Uji kecukupan data

Melakukan uji kecukupan data dengan tingkat kepercayaan 90% atau 1,64 dengan tingkat kesalahan 10%. Maka, jumlah responden yang dibutuhkan sebanyak 68 responden.

3. Uji validitas dan reliabilitas

Melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui data yang diolah sudah valid dan reliabel atau belum dengan bantuan *IBM SPSS 2.6*.

4. Analisis data dengan metode SERVQUAL, IPA, dan *Service Blueprint*

Melakukan analisis data dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dari setiap atribut yang kemudian dijabarkan pada 4 kuadran pada diagram kartesius, dan *service blueprint* merupakan sebuah alat bantu desain yang berbentuk diagram atau *flowchart* yang bertujuan untuk menjawab permasalahan yang terjadi pada Svarga Coffee & Eatery.

3.10.3 Analisis Data

1. *Service Quality* (SERVQUAL)

Pada Metode Servqual terdapat 5 dimensi yang terdiri dari *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. untuk mengukur kualitas pelayanan skor SERVQUAL dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Service Quality Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score} \quad (3.3)$$

$$KL = (P) - (E)$$

Sumber: (Kholil, Agustina, & Tumin, 2012)

Keterangan:

KL: Skor kualitas layanan

P : Skor persepsi pelanggan

E : Skor harapan pelanggan

Untuk menganalisis kualitas pelayanan, maka diperlukan sebuah rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \quad (3.4)$$

Sumber: (Afif, 2017)

Jika kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) terdiri dari 4 kuadran menurut Rokhman, Pranoto, dan Widodo (2018) ialah sebagai berikut:

1. Kuadran I (prioritas utama/ *concentrate here*) Menunjukkan atribut- atribut yang berada pada kuadran ini penting dan diharapkan oleh pelanggan atau konsumen, tetapi kinerja dianggap tidak memuaskan. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan harus memprioritaskan kinerja atribut yang berada pada kuadran ini.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi/ *keep up with the good work*) Menunjukkan atribut- atribut yang berada pada kuadran ini layak dipertahankan berdasar pada kinerja yang telah dicapai. Atribut pada kuadran ini dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor pendukung kepuasan pelanggan atau konsumen.
3. Kuadran III (prioritas rendah/ *low priority*) Menunjukkan bahwa kinerja atribut yang rendah sehingga pelanggan atau konsumen menganggap bahwa atribut kurang penting atau tidak terlalu dibutuhkan.
4. Kuadran IV (berlebihan/ *possible overkill*) Menunjukkan bahwa atribut yang ada pada kuadran ini dianggap berlebihan, padahal menurut pelanggan dan konsumen atribut ini kurang terlalu penting sehingga diperlukan untuk memprioritaskan atribut yang lebih penting.

3. *Service Blueprint*

Pada *service blueprint* berisi komponen – komponen yang berupa:

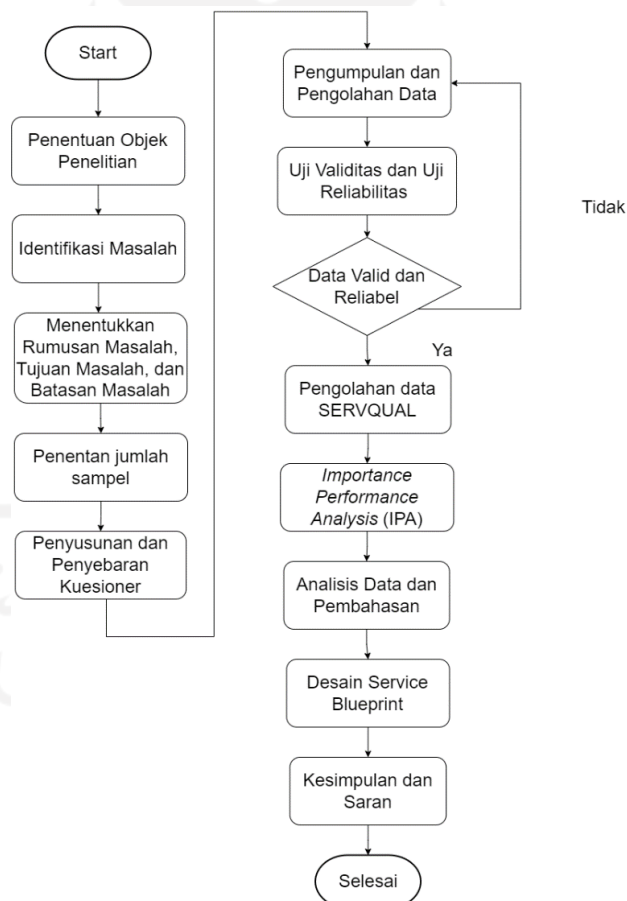
1. *Physical Evidence*: hal – hal yang dapat dilihat seperti pintu masuk, halaman parkir, meja, dan kursi.
2. *Customer Actions*: proses – proses yang dilakukan oleh pelanggan untuk memperoleh pelayanan dari *front liner*.
3. *On Stage Contact Employee Actions*: kegiatan pada bagian *front liner* untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
4. *Backstage Contact Employee Actions*: pada bagian *backstage* yang bertujuan mendukung bagian *front liner*.
5. *Support Process*: hal pendukung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada *Service Blueprint* didapatkan hasil output berupa desain alur standar pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery berdasar pada pengukuran dengan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.11 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran didapatkan berdasar hasil pengolahan data yang dilakukan peneliti sehingga dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang terjadi pada Svarga Coffee & Eatery.

3.12 Diagram Alur Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan



Gambar 4.1 Logo Svarga Coffee & Eatery

Svarga Coffee & Eatery merupakan sebuah usaha restoran yang bergerak pada bidang *Food & Beverages* (F&B) yang berdiri pada bulan September 2018 dan berlokasi di Jalan Garuda No. 26, Demangan Baru, Yogyakarta. Pada awalnya Ibu *Owner* memiliki keinginan untuk membuka sebuah *Coffee Shop* dan dibantu oleh rekanan sehingga terbentuklah sebuah tim. Namun, seiring berjalannya waktu *Coffee Shop* ini beralih fungsi menjadi sebuah restoran berjenis F&B (*Food & Beverages*) berdasar dari masukan, ide – ide, dan beberapa menu baru yang ingin dimasukkan. Kata “Svarga” berasal dari Bahasa sansekerta yang berarti surga. Dari arti tersebut Ibu *Owner* berkeinginan agar *customer* yang datang merasakan kenyamanan dan kedamaian selama berada di restoran Svarga Coffee & Eatery.

Svarga Coffee & Eatery terbagi atas beberapa departemen yang terdiri dari *owner* (pemilik), *kitchen*, barista, *Front Of House* (FOH), dan marketing dengan total karyawan sebanyak 10 orang. Pada Svarga Coffee & Eatery memiliki anak perusahaan yaitu 7 Clover Coffee Caravan dan 7 Xpress Jogja.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut merupakan Visi dan Misi dari perusahaan:

Memberikan sebuah kualitas baik yang disajikan berupa makanan maupun pelayanan yang diberikan kepada *customer* dan Svarga ingin berkembang menjadi sebuah restoran dengan banyak varian menu baik makanan maupun minuman.

4.1.3 Profil Responden

Berdasarkan hasil persebaran kuesioner kepada pelanggan terdapat 4 penggolongan karakteristik responden yaitu sebagai berikut:

a. Jenis kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | Jumlah orang | Persentase (%) |
|---------------|--------------|----------------|
| Laki – laki | 38 | 51 |
| Perempuan | 37 | 49 |
| Total | 75 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden laki – laki sebanyak 38 orang (51%) dan untuk perempuan sebanyak 37 orang (49%).

b. Usia

Tabel 4.2 Usia Responden

| Usia | Jumlah orang | Persentase (%) |
|-------------|--------------|----------------|
| <20 Tahun | 18 | 24 |
| 21-30 Tahun | 54 | 72 |
| >30 Tahun | 3 | 4 |
| Total | 75 | 100 |

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah responden yang mengunjungi Svarga Coffee & Eatery dengan rentang usia < 20 tahun sebanyak 18 orang (24%), untuk rentang usia 21-30 tahun sebanyak 54 orang (72%), dan untuk rentang usia > 30 tahun sebanyak 3 orang (4%).

c. Frekuensi kedatangan

Tabel 4.3 Frekuensi kedatangan responden

| Frekuensi Kedatangan | Jumlah orang | Persentase (%) |
|----------------------|--------------|----------------|
|----------------------|--------------|----------------|

| Frekuensi Kedatangan | Jumlah orang | Persentase (%) |
|----------------------|--------------|----------------|
| 1-3 kali | 57 | 76 |
| 4-5 kali | 14 | 19 |
| >5 kali | 4 | 5 |
| Total | 75 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk frekuensi kedatangan responden 1-3 kali sebanyak 57 orang (76%), untuk frekuensi kedatangan 4-5 kali sebanyak 14 orang (19%), dan untuk frekuensi kedatangan > 5 kali sebanyak 4 orang (5%).

d. Pekerjaan

Tabel 4.4 Jenis pekerjaan responden

| Pekerjaan | Jumlah orang | Persentase (%) |
|----------------|--------------|----------------|
| Pelajar | 10 | 13 |
| Mahasiswa | 46 | 61 |
| Pegawai Negeri | 6 | 8 |
| Pegawai Swasta | 5 | 7 |
| Wiraswasta | 4 | 5 |
| Lain- lain | 4 | 5 |
| Total | 75 | 100 |

Dapat diketahui dari tabel 4.4 jumlah responden yang mengunjungi Svarga Coffee & Eatery berdasarkan jenis pekerjaan untuk pelajar sebanyak 10 orang (13%), mahasiswa 46 orang (61%), Pegawai Negeri 6 orang (8%), Pegawai Swasta 5 orang (7%), dan untuk Wiraswasta serta lain – lain berjumlah 4 orang (5%).

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Penentuan jumlah sampel populasi dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$n = \frac{\frac{Z_{\alpha}}{2} p(1-p)}{E^2} \quad (3.1)$$

Sumber: (Sudjana, 1992)

Keterangan:

Z : mengacu pada nilai z (tingkat kepercayaan). Jika tingkat kepercayaan yang dipakai 90% maka nilai z 1,64.

p(1-p) : variasi populasi. Variasi populasi dinyatakan dalam bentuk proporsi. proporsi dibagi menjadi 2 bagian dengan total 100 % atau 1.

E : kesalahan sampel yang dikehendaki.

n : jumlah populasi.

Pada penelitian ini, p dan $1-p$ tidak diketahui pasti jumlahnya sehingga nilai p selalu di antara 0 sampai 1 dengan nilai maksimum p maksimum, maka:

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{df(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$2p = 1$$

$$p = \frac{1}{2}$$

$$p = 0,5$$

Setelah diketahui bahwa $p = 0,5$ maka, harga maksimum $f(p)$ ialah:

$$p(1-p) = 0,5(1-0,5)$$

$$p(1-p) = 0,25$$

Tingkat kepercayaan (Z) ialah 90% atau 1,64

Besarnya standar error ialah 10%.

Maka jumlah sampel yang digunakan ialah:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 p(1-p)}{E^2}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 0,25}{(0,1)^2}$$

$$n = 67,24 \approx 68 \text{ responden}$$

Data minimal yang digunakan ialah 68 responden dan untuk menghindari kecacatan data kuesioner maka peneliti mengambil data sebanyak 75 responden, maka dengan demikian data yang digunakan sudah mencukupi $75 > 68$.

4.2.2 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan dari kuesioner sudah valid atau belum, jika belum valid maka perlu untuk diganti atau dibuang. Pada pengujian ini menggunakan bantuan *software SPSS Statistics 26*. Data yang digunakan sebanyak 75 responden dari hasil kuesioner. Berikut ini merupakan langkah – langkah untuk melakukan uji validitas:

- a. Menentukan hipotesis

H_0 = Atribut dalam kuesioner *valid*

H_1 = Atribut dalam kuesioner tidak *valid*

- b. Tingkat signifikansi

Data pada kuesioner yang didapat sebanyak 75 responden, sehingga derajat kebebasan (df)= $n-2= 75-2=73$, tingkat probabilitas kesalahan ialah 10%, maka $r_{tabel} = 0,1914$.

- c. Mencari nilai r_{hitung}

Nilai r_{hitung} diketahui melalui *software IBM SPSS Statistics 26*, yaitu pada hasil *output* dari nilai *corrected item- total correlation*.

- d. Kriteria pengujian

Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir kuesioner dinyatakan *valid*

Nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir kuesioner dinyatakan tidak *valid*

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas

| No | Pernyataan | R hitung | | R tabel ($\alpha = 0,1$) | Status |
|-------------------------------|--|----------|---------|-------------------------------|--------------|
| | | Persepsi | Harapan | | |
| Tangible (Bukti Fisik) | | | | | |
| 1. | Tema bangunan dan penataan interior nyaman dan menarik | 0,330 | 0,537 | 0,1914 | Valid |
| 2. | Harga makanan dan minuman yang <i>affordable</i> | 0,396 | 0,213 | 0,1914 | Valid |
| 3. | Penampilan karyawan | 0,537 | 0,757 | 0,1914 | Valid |

| No | Pernyataan | R hitung | | R tabel ($\alpha = 0,1$) | Status |
|--------------------------------------|--|----------|---------|-------------------------------|--------------|
| | | Persepsi | Harapan | | |
| | bersih dan rapi | | | | |
| 4. | Ketersediaan fasilitas penunjang (lahan parkir, toilet, wifi, tempat cuci tangan sebelum memasuki ruangan, pengecekan suhu, tempat ibadah, pendingin ruangan, <i>live music</i> tong sampah, dan Scan QR menu) | 0,372 | 0,410 | 0,1914 | Valid |
| 5. | Memiliki ruangan yang luas dan nyaman | 0,603 | 0,475 | 0,1914 | Valid |
| Reliability (Kehandalan) | | | | | |
| 6. | Kecepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan | 0,271 | 0,221 | 0,1914 | Valid |
| 7. | Informasi Svarga Coffee & Eatery mudah didapatkan di <i>social media</i> | 0,688 | 0,770 | 0,1914 | Valid |
| 8. | Karyawan menunjukkan perhatian dan bantuannya ketika <i>customer</i> mengalami kesulitan | 0,600 | 0,780 | 0,1914 | Valid |
| 9. | Cita rasa makanan dan minuman pada restoran | 0,477 | 0,523 | 0,1914 | Valid |
| 10. | Pelayanan yang diberikan oleh restoran | 0,305 | 0,423 | 0,1914 | Valid |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | | | | | |
| 11. | Karyawan tanggap dalam | 0,571 | 0,670 | 0,1914 | Valid |

| No | Pernyataan | R hitung | | R tabel | Status |
|----------------------------|---|----------|---------|--------------------|--------------|
| | | Persepsi | Harapan | ($\alpha = 0,1$) | |
| | menghadapi keluhan pelanggan | | | | |
| 12. | Ketepatan karyawan dalam pemberian informasi terkait menu | 0,691 | 0,751 | 0,1914 | Valid |
| 13. | Ketersediaan karyawan dalam membantu <i>customer</i> pada saat memilih menu | 0,350 | 0,468 | 0,1914 | Valid |
| 14. | Kemudahan dalam melakukan transaksi | 0,330 | 0,355 | 0,1914 | Valid |
| Assurance (Jaminan) | | | | | |
| 15. | Karyawan menguasai informasi produk | 0,742 | 0,794 | 0,1914 | Valid |
| 16. | Kebersihan dan kenyamanan baik indoor maupun outdoor | 0,275 | 0,793 | 0,1914 | Valid |
| 17. | Kemudahan dalam mendapatkan layanan | 0,525 | 0,828 | 0,1914 | Valid |
| 18. | Jaminan penggantian makanan dan minuman jika ditemukan kecacatan | 0,364 | 0,774 | 0,1914 | Valid |
| 19. | Jaminan keamanan tersedia (layanan parkir dan barang yang tertinggal) | 0,472 | 0,832 | 0,1914 | Valid |
| Empathy (Empati) | | | | | |
| 20. | Keramahan karyawan kepada setiap <i>customer</i> | 0,575 | 0,801 | 0,1914 | Valid |
| 21. | Etika berbicara kepada <i>customer</i> | 0,555 | 0,758 | 0,1914 | Valid |
| 22. | Karyawan memberikan perhatian personal kepada | 0,582 | 0,818 | 0,1914 | Valid |

| No | Pernyataan | R hitung | | R tabel | Status |
|-----|--|----------|---------|--------------------|--------------|
| | | Persepsi | Harapan | ($\alpha = 0,1$) | |
| | <i>customer</i> (ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih) | | | | |
| 23. | Karyawan mengutamakan kepentingan <i>customer</i> | 0,568 | 0,847 | 0,1914 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.5 diketahui bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima. Sehingga semua atribut pada kuesioner dinyatakan *valid*.

4.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas dari kuesioner ketika objek yang sama diukur berkali – kali dan dapat menghasilkan data yang konsisten. Pada pengujian ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 26* dengan teknik *Alpha Cronbach's*. Berikut ini merupakan langkah – langkah uji reliabilitas data:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 = Atribut dalam kuesioner *reliabel*

H_1 = Atribut dalam kuesioner tidak *reliabel*

2. Tingkat signifikansi

Data pada kuesioner yang didapatkan sebanyak 75 responden, maka derajat kebebasan $(df)=n-2=75-2=73$, tingkat probabilitas kesalahan ialah 10%, sehingga $r_{tabel}=0,1914$.

3. Uji statistik

Selanjutnya, dilakukan pengujian dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 26* dengan data sebanyak 75 responden dari hasil kuesioner. Data dikatakan reliabel atau tidak reliabel dengan melihat nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

4. Pengambilan keputusan

Apabila koefisien $\alpha < 0,6$, maka H_0 ditolak

Apabila koefisien $\alpha > 0,6$, maka H_0 diterima

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas

| No | Nama | Cronbach's Alpha | Status |
|----|------|------------------|--------|
|----|------|------------------|--------|

| | | | |
|----|----------|-------|-----------------|
| 1. | Harapan | 0,775 | RELIABEL |
| 2. | Persepsi | 0,735 | RELIABEL |

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan *Cronbach's alpha* nilai koefisien $\alpha > 0,6$, maka H_0 diterima.

4.2.4 Service Quality (SERVQUAL)

Service Quality merupakan segala sesuatu yang berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan para konsumen dengan ketepatan dalam penyampaian untuk menghasilkan kesesuaian yang seimbang dengan nilai harapan konsumen (Nugraha, Harsono, & Adianto, 2014). Terdapat 5 dimensi pada Metode SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berdasarkan hasil pengolahan data secara keseluruhan, maka didapatkan hasil gap skor setiap atribut:

Tabel 4.7 Perhitungan Gap per atribut

| No | Pernyataan | Persepsi | Harapan | GAP (P-H) |
|--|--|----------|---------|-----------|
| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) | | | | |
| 1. | Tema bangunan dan penataan interior nyaman dan menarik | 4,27 | 4,04 | 0,23 |
| 2. | Harga makanan dan minuman yang <i>affordable</i> | 3,95 | 3,79 | 0,16 |
| 3. | Penampilan karyawan bersih dan rapi | 4,16 | 4,09 | 0,07 |
| 4. | Ketersediaan fasilitas penunjang (lahan parkir, toilet, wifi, tempat cuci tangan sebelum memasuki ruangan, pengecekan suhu, tempat | 4,25 | 4,00 | 0,25 |

| No | Pernyataan | Persepsi | Harapan | GAP (P-H) |
|--|--|----------|---------|-----------|
| | ibadah, pendingin ruangan, <i>live music</i> , tong sampah, dan Scan QR menu) | | | |
| 5. | Memiliki ruangan yang luas dan nyaman | 4,04 | 4,04 | 0,00 |
| Dimensi Reliability (Kehandalan) | | | | |
| 6. | Kecepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan | 2,76 | 4,71 | -1,95 |
| 7. | Informasi Svarga Coffee & Eatery mudah didapatkan di <i>social media</i> | 3,93 | 4,69 | -0,76 |
| 8. | Karyawan menunjukkan perhatian dan bantuannya ketika <i>customer</i> mengalami kesulitan | 3,91 | 4,60 | -0,69 |
| 9. | Cita rasa makanan dan minuman pada restoran | 4,04 | 4,60 | -0,56 |
| 10. | Pelayanan yang diberikan oleh restoran | 3,31 | 4,40 | -1,09 |
| Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) | | | | |
| 11. | Karyawan tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan | 4,11 | 4,52 | -0,41 |
| 12. | Ketepatan karyawan dalam pemberian informasi terkait menu | 4,31 | 4,43 | -0,12 |
| 13. | Ketersediaan karyawan dalam membantu <i>customer</i> pada saat memilih menu | 2,40 | 4,43 | -2,03 |
| 14. | Kemudahan dalam melakukan | 3,76 | 4,2 | -0,52 |

| No | Pernyataan | Persepsi | Harapan | GAP (P-H) |
|------------------------------------|--|----------|---------|--------------|
| | transaksi | | 8 | |
| Dimensi Assurance (Jaminan) | | | | |
| 15. | Karyawan menguasai informasi produk | 3,85 | 4,69 | -0,84 |
| 16. | Kebersihan dan kenyamanan baik indoor maupun outdoor | 3,35 | 4,29 | -0,95 |
| 17. | Kemudahan dalam mendapatkan layanan | 4,25 | 4,27 | -0,02 |
| 18. | Jaminan penggantian makanan dan minuman jika ditemukan kecacatan | 4,04 | 4,08 | -0,04 |
| 19. | Jaminan keamanan tersedia (layanan parkir dan barang yang tertinggal) | 3,60 | 4,07 | -0,47 |
| Dimensi Empathy (Empati) | | | | |
| 20. | Keramahan karyawan kepada setiap <i>customer</i> | 4,91 | 4,27 | -0,36 |
| 21. | Etika berbicara kepada <i>customer</i> | 3,44 | 4,27 | -0,83 |
| 22. | Karyawan memberikan perhatian personal kepada <i>customer</i> (ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih) | 3,20 | 4,20 | -1,00 |
| 23. | Karyawan mengutamakan kepentingan <i>customer</i> | 3,69 | 4,08 | -0,39 |
| | Rata – Rata | 3,76 | 4,30 | -0,54 |

Untuk menganalisis kualitas pelayanan, maka diperlukan sebuah rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \quad (4.2)$$

Sumber: (Afif, 2017)

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berikut ini hasil perhitungan GAP per dimensi kualitas pelayanan:

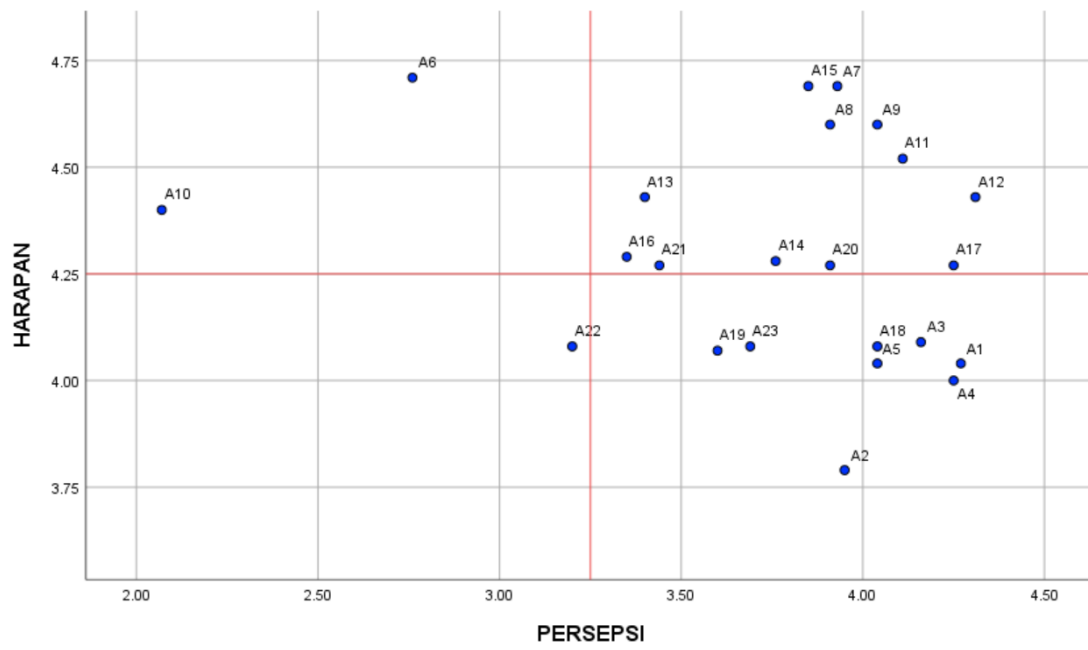
Tabel 4.8 Hasil perhitungan gap antar dimensi

| No | Dimensi | Persepsi | Harapan | GAP | Q=P/H |
|------------|-----------------------|----------|---------|-------|-------|
| 1. | <i>Tangible</i> | 4,13 | 3,99 | 0,14 | 1,04 |
| 2. | <i>Reliability</i> | 3,59 | 4,60 | -1,01 | 0,78 |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 3,64 | 4,41 | -0,77 | 0,83 |
| 4. | <i>Assurance</i> | 3,82 | 4,28 | -0,46 | 0,89 |
| 5. | <i>Empathy</i> | 3,56 | 4,20 | -0,64 | 0,85 |
| Rata- rata | | 4,30 | 3,75 | -0,55 | 0,88 |

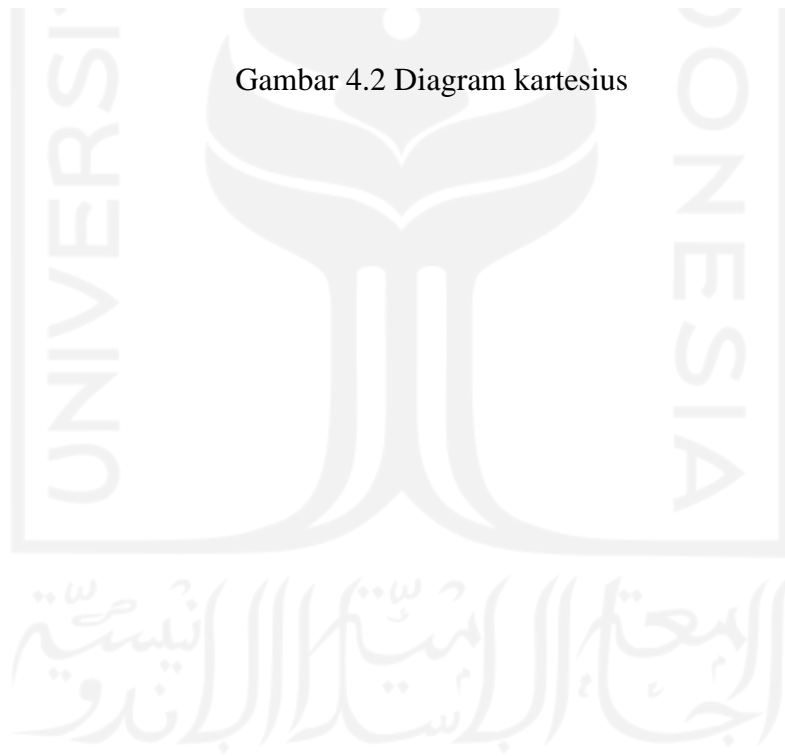
Berdasarkan tabel 4.8 hasil perhitungan nilai kualitas pelayanan (Q) pada Svarga Coffee & Eatery < 1 , maka kualitas pelayanannya masih kurang baik.

4.2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu metode yang bertujuan untuk mengidentifikasi atribut – atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan layanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 4 kuadran yang bertujuan untuk mengetahui posisi pada masing – masing atribut penilaian. Berikut ini merupakan diagram kartesius posisi per atribut dan tiap dimensi:



Gambar 4.2 Diagram kartesius



BAB V PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data

5.1.1 Analisis *Service Quality* (SERVQUAL)

Berdasarkan hasil pengolahan data servqual, apabila hasil olah data yang didapatkan bernilai gap positif, maka pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan. Apabila nilai gap nya nol, maka pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Namun, apabila nilai gap yang didapatkan negative maka pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Berikut ini merupakan hasil pengolahan data dengan Metode *Service Quality* (Servqual):

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangible* merupakan sebuah dimensi yang berupa fasilitas – fasilitas yang dapat dirasakan dan digunakan oleh pelanggan secara langsung. Berdasarkan hasil perhitungan gap yang didapatkan untuk dimensi *Tangible* mendapatkan hasil gap sebesar 0,14 didapatkan dari selisih antara rata – rata nilai persepsi 4,13 dan nilai harapan 3,99.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi *reliability* (kehandalan) ialah cara untuk memberikan pelayanan dengan cepat serta handal dan hasil gap yang didapatkan ialah sebesar -1,01 didapatkan dari selisih antara rata – rata nilai persepsi 3,59 serta nilai harapan 4,60.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan cara atau keinginan untuk dapat membantu pelanggan. Pada dimensi *responsiveness* hasil gap yang didapatkan ialah -0,77 didapatkan dari selisih antara rata- rata nilai persepsi 3,64 dan nilai harapan 4,41.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* (jaminan) berupa jaminan atau keamanan yang dirasakan oleh *customer*. Pada dimensi *assurance* hasil perhitungan gap yang didapatkan ialah -0,46 didapatkan dari selisih antara rata- rata nilai persepsi sebesar 3,82 dan nilai harapan 4,28.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada dimensi *empathy* merupakan kepedulian yang dilakukan oleh perusahaan kepada *customer*. Pada dimensi *empathy* hasil perhitungan gap yang didapatkan ialah -0,64 didapatkan dari selisih antara rata – rata nilai persepsi 3,56 dan nilai harapan 4,20.

Berdasarkan hasil perhitungan *servqual* dari semua atribut yang memiliki nilai gap terbesar ialah pada dimensi *reliability* dengan hasil gap -1,01 dan untuk dimensi dengan nilai gap terkecil ialah pada dimensi *tangible* dengan hasil gap 0,14. Lalu, pada hasil perhitungan kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery = 0,88 yang berarti $Q < 1$, maka kualitas pelayanan pada Restoran tersebut masih kurang baik dan perlu dilakukan perbaikan.

5.1.2 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui letak dan posisi pada masing – masing atribut sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk dilakukan perbaikan. Berikut ini merupakan hasil perhitungan Metode IPA:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut pada kuadran I merupakan atribut penting dan diharapkan oleh pelanggan tapi kinerjanya kurang memuaskan. Pada kuadran ini menunjukkan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang terdapat pada Svarga Coffee & Eatery. Berikut ini merupakan atribut pada kuadran I:

Tabel 5.1 Kuadran I

| No | Atribut | Solusi |
|-----|---|---|
| A6 | Ketepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan | Melakukan training karyawan untuk lebih memahami dan mengetahui menu yang terdapat pada restoran terutama karyawan yang terdapat pada kasir |
| A13 | Ketersediaan karyawan dalam membantu <i>customer</i> pada saat memilih menu | Karyawan membantu <i>customer</i> dengan memberi saran ketika memilih menu serta memberikan informasi terkait menu <i>best seller</i> dan <i>favorite</i> pada Svarga Coffee & Eatery |

2. Kuadran II (Pertahanan Prestasi)

Atribut pada kuadran II merupakan atribut yang layak untuk dipertahankan terhadap kinerja yang telah dicapai. Atribut pada kuadran II ini dianggap penting karena telah cukup memuaskan untuk dilaksanakan. Pada kuadran ini menunjukkan keunggulan pada Svarga Coffee & Eatery ketika menjalankan usahanya. Berikut ini merupakan atribut pada kuadran II:

Tabel 5.2 Kuadran II

| No | Atribut |
|-----|--|
| A7 | Informasi Svarga Coffee & Eatery mudah didapatkan di <i>social media</i> |
| A8 | Karyawan menunjukkan perhatian dan bantuannya ketika <i>customer</i> mengalami kesulitan |
| A9 | Cita rasa makanan dan minuman pada restoran |
| A10 | Pelayanan yang diberikan oleh restoran |
| A11 | Karyawan tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan |
| A12 | Ketepatan karyawan dalam pemberian informasi terkait menu |
| A14 | Kemudahan dalam melakukan transaksi |
| A15 | Karyawan menguasai informasi produk |
| A16 | Kebersihan dan kenyamanan baik indoor maupun outdoor |
| A17 | Kemudahan dalam mendapatkan layanan |
| A20 | Keramahan karyawan kepada setiap <i>customer</i> |
| A21 | Etika berbicara kepada <i>customer</i> |

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III merupakan prioritas rendah, hal tersebut diakibatkan karena kinerja atribut yang rendah sehingga pelanggan menganggap atribut ini kurang penting atau tidak dibutuhkan. Meskipun termasuk dalam prioritas rendah tetap perlu dilakukan perbaikan sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang terdapat pada Svarga Coffee & Eatery. Berikut ini tabel pada kuadran III:

Tabel 5.3 Kuadran III

| No | Atribut | Solusi |
|-----|--|---|
| A22 | Karyawan memberikan perhatian personal kepada <i>customer</i> (ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih) | Memberikan perhatian personal pada <i>customer</i> dengan cara karyawan memberikan ucapan selamat datang agar memberikan kesan yang baik ketika <i>customer</i> datang dan terimakasih sebelum meninggalkan restoran serta segera meminta maaf saat terjadi kesalahan ketika memberikan pelayanan di restoran |

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan atribut yang berlebihan sehingga pelanggan menganggap bahwa atribut ini kurang terlalu penting tetapi pelayanan yang diberikan terlalu berlebihan sehingga diperlukan untuk memprioritaskan atribut yang lebih penting.

Tabel 5.4 Tabel Kuadran IV

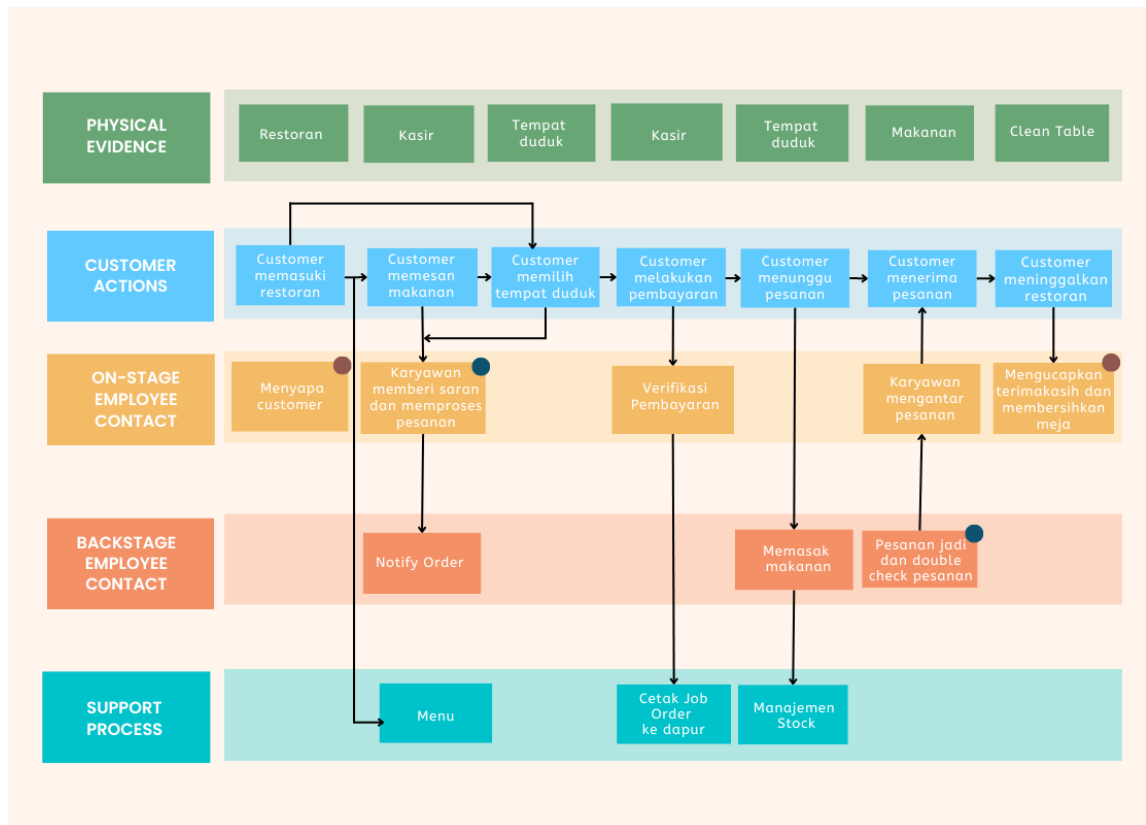
| No | Atribut |
|-----|--|
| A1 | Tema bangunan dan penataan interior nyaman dan menarik |
| A2 | Ketersediaan fasilitas penunjang (lahan parkir, toilet, wifi, tempat cuci tangan sebelum memasuki ruangan, pengecekan suhu, tempat ibadah, pendingin ruangan, <i>live music</i> , tong sampah, dan Scan QR menu) |
| A3 | Penampilan karyawan bersih dan rapi |
| A4 | Cita rasa makanan dan minuman pada restoran |
| A5 | Memiliki ruangan yang luas dan nyaman |
| A18 | Jaminan penggantian makanan dan minuman jika ditemukan kecacatan |
| A19 | Jaminan keamanan tersedia (layanan parkir dan barang yang tertinggal) |
| A23 | Karyawan mengutamakan kepentingan <i>customer</i> |

Berdasarkan analisis dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan posisi atau letak dari masing – masing atribut dari kuadran I sampai IV. Pada kuadran I (Prioritas Utama) terdapat 2 atribut yang merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Pada kuadran II (Pertahanan Prestasi) merupakan atribut yang layak untuk dipertahankan. Pada kuadran II terdapat 12 atribut yang menunjukkan keunggulan pada Svarga Coffee & Eatery. Lalu, pada kuadran III (Prioritas Rendah), terdapat 1 atribut yang menunjukkan kinerja rendah tetapi tetap harus dilakukan perbaikan. Selanjutnya, pada kuadran IV (Berlebihan), terdapat 8 atribut yang menunjukkan atribut ini kurang penting tetapi tetap dijalankan oleh Svarga Coffee & Eatery dengan sangat baik sehingga melebihi harapan pelanggan.

Sehingga analisis dari kuadran I sampai IV lebih difokuskan pada atribut – atribut yang memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan restoran. Hal tersebut diketahui melalui atribut – atribut penilaian yang terdapat pada kuadran I (Prioritas Utama) untuk segera dilakukan perbaikan agar kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dapat tercapai.

5.1.3 Analisis Service Blueprint

Service Blueprint merupakan *design* yang menggambarkan secara rinci sistem jasa pelayanan sehingga setiap orang dapat memahami serta menjalankan perannya secara objektif dengan sudut pandang masing – masing individu (Mujab, Suhendra, & Aurachmand, 2017). Setelah dilakukan evaluasi dengan Metode Servqual (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat diketahui dimensi – dimensi yang menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan pada Svarga Coffee & Eatery masih belum memuaskan yaitu pada kuadran I dan III. Permasalahan tersebut dapat diketahui melalui desain *service blueprint* saat *customer* memesan makanan sampai pesanan datang ke meja. Dengan mengetahui permasalahan – permasalahan kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery maka dapat diberikan usulan perbaikan yang telah dibuat dengan desain *service blueprint*. Berikut ini merupakan hasil desain *service blueprint* Svarga Coffee & Eatery yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya pada kuadran I dan III.



Gambar 5.1 desain *service blueprint*

Berdasarkan pada gambar 5.1 terlihat interaksi setiap aktivitas antara pelanggan dengan karyawan. Berikut ini merupakan penjelasan hasil desain *service blueprint*:

1. *Physical Evidence*

Physical Evidence merupakan lokasi atau tempat yang dapat dilihat dan dirasakan oleh *customer* ketika datang untuk merasakan pelayanan. Komponen *Physical Evidence* pada Svarga Coffee & Eatery terdiri dari: restoran, kasir, tempat duduk, makanan, dan *clean table*.

2. *Customer Actions*

Customer Actions merupakan kegiatan yang dilakukan oleh *customer* untuk mendapatkan layanan serta berhubungan langsung dengan pihak *front liner* yaitu kasir. Berikut ini merupakan komponen *customer actions* yang terdapat pada gambar desain *service blueprint*: *customer* memasuki restoran, *customer* memesan makanan, *customer* memilih tempat duduk, *customer* melakukan pembayaran, *customer* menunggu pesanan, *customer* menerima pesanan, dan *customer* meninggalkan restoran.

3. *On Stage Employee Contact*

On Stage Employee Contact merupakan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan yang berinteraksi langsung dengan *customer* untuk melayani dan membantu *customer*. Pada bagian ini karyawan terutama bagian kasir berinteraksi secara langsung oleh *customer*. Berikut ini komponen *On Stage Employee Contact* pada gambar *service blueprint*: menyapa *customer*, karyawan memberi saran dan memproses pesanan, verifikasi pembayaran, karyawan mengantar pesanan, karyawan mengucapkan terimakasih dan membersihkan meja.

4. *Backstage Employee Contact*

Backstage Employee Contact merupakan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan yang tidak berinteraksi langsung oleh *customer* dan karyawan pada *back office* mendukung pekerjaan karyawan *front liner* saat memenuhi kebutuhan konsumen. Berikut ini merupakan komponen *Backstage Employee Contact* pada gambar *service blueprint*: *Notify Order*, memasak makanan, pesanan jadi dan *double check* pesanan.

5. *Support Process*

Support Process merupakan proses pendukung untuk memberikan kebutuhan serta keinginan *customer*. Berikut ini *Support Process* pada gambar desain *service blueprint*: menu, cetak *job order* ke dapur, dan manajemen stok.

Adapun komponen – komponen yang perlu diperbaiki berdasarkan titik -titik berwarna biru yang terdapat pada hasil desain *service blueprint* gambar 5.1:

1. Warna Biru (Prioritas Utama)

Pada bagian ini Svarga Coffee & Eatery perlu memperbaiki pelayanan *customer* karena merupakan prioritas utama dikarenakan sangat diharapkan oleh *customer*, seperti melakukan training karyawan dan memberi saran serta membantu *customer* memilih menu.

2. Warna Coklat (Prioritas Rendah)

Pada titik berwarna coklat terletak pada kuadran III yang termasuk prioritas rendah. Meskipun prioritas rendah tetap perlu melakukan perbaikan. Perbaikan yang dapat dilakukan dengan memberikan ucapan kepada *customer* seperti ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih serta segera meminta maaf saat terjadi kesalahan ketika memberikan pelayanan di restoran.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

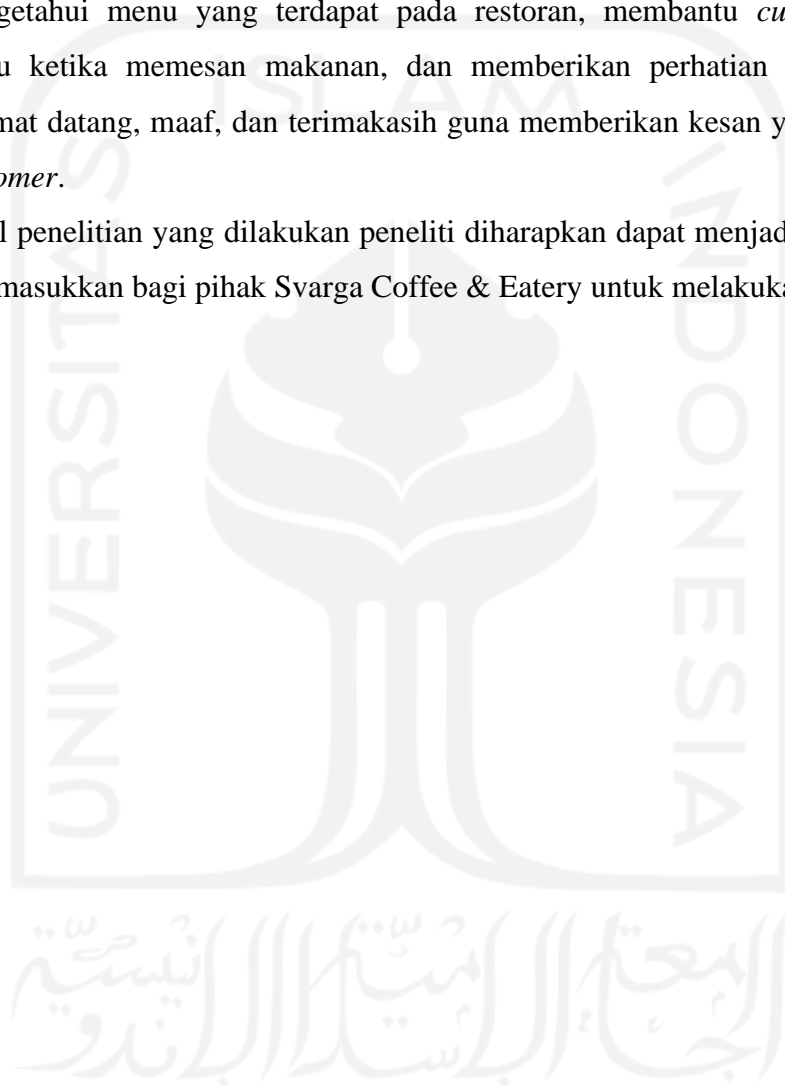
Berdasarkan hasil pengolahan data serta analisis metode servqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*), maka didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil kualitas pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery berdasarkan perhitungan menggunakan metode servqual yaitu nilai rata – rata persepsi dan harapan yang didapatkan ialah 4,30 dan 3,75 sehingga didapatkan gap -0,55 yang menunjukkan *customer* belum puas terhadap pelayanan yang didapatkan di Svarga Coffee & Eatery.
2. Faktor pelayanan pada Svarga Coffee & Eatery yang perlu dilakukan perbaikan pada diagram IPA yaitu ketepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan (A6), ketersediaan karyawan dalam membantu *customer* pada saat memilih menu (A13), dan karyawan memberikan perhatian personal kepada *customer* (ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih) (A22).
3. Rancangan perbaikan *service blueprint* yang telah dibuat pada penelitian ini diharapkan mampu membantu dalam mengatasi permasalahan yang terdapat pada Svarga Coffee & Eatery. Perbaikan yang dapat dilakukan pada rancangan desain *service blueprint* Svarga Coffee & Eatery ialah:
 - Titik biru (Prioritas Utama): Melakukan training karyawan untuk mengetahui menu yang terdapat pada restoran dan karyawan membantu *customer* serta memberikan saran dengan memberikan informasi terkait menu *best seller* dan *favorite* pada Svarga Coffee & Eatery
 - Titik coklat (Prioritas Rendah): Karyawan memberikan perhatian personal seperti ucapan selamat datang agar memberikan kesan yang baik ketika *customer* datang dan terimakasih sebelum meninggalkan restoran serta meminta maaf saat terjadi kesalahan ketika memberikan pelayanan di restoran.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada pihak Restoran Svarga Coffee & Eatery ialah sebagai berikut:

1. Pihak Svarga Coffee & Eatery harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada *customer*, yaitu dengan cara melakukan perbaikan pada atribut – atribut tiap dimensi yang masih kurang cukup baik untuk segera dilakukan perbaikan dan dicari solusinya.
2. Berdasarkan pada hasil desain *service blueprint* pihak Svarga Coffee & Eatery sebaiknya perlu melakukan perbaikan dengan melakukan training karyawan untuk mengetahui menu yang terdapat pada restoran, membantu *customer* memilih menu ketika memesan makanan, dan memberikan perhatian personal seperti selamat datang, maaf, dan terimakasih guna memberikan kesan yang baik kepada *customer*.
3. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Svarga Coffee & Eatery untuk melakukan perbaikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, S. N., & Rahayu, J. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Journal Nasional Indonesia*, 1(1), 204-215.
- Afif, A. F. (2017). *Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Al-Ghifary, M. F. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Covid-19 Di RSUD Leuwiliang Dengan Metode Servqual*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Alifah, U. N. (2020). Metode SERVQUAL, Keadaan IPA, dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Statistika*, 9(2), 144-151.
- Aly, M. F. (2020). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) Pada UMKM Soul Sepatu. *KOECENIN Serial Konfrensi*, 1(1), 6.7.1-6.7.7.
- Ananda, F. R. (2022). *Industri Pariwisata Mulai Bangkit, Investor Tertarik Bangun Hotel di Indonesia*. Retrieved Juni 18, 2022, from <https://www.inews.id/travel/destinasi/industri-pariwisata-mulai-bangkit-investor-tertarik-bangun-hotel-di-indonesia>.
- Andika, H., & Hati, S. W. (2018). Analisis Perbandingan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart Di Kota Batam. *Jurnal Akuntanso, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 6(2), 116-134.
- Apa itu Bisnis F&B? Pengertian dan Tips Memulainya*. (2021, Desember 23). Retrieved Juni 19, 2022, from OCBC NISP: <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/12/23/fnb-adalah>.
- Apa itu Food & Beverages? Ini Tugas dan Tips Berbisnis F&B*. (2021, Juni). Retrieved Oktober 26, 2022, from [Pengadaan.web: https://www.pengadaan.web.id/2021/06/food-and-beverage-adalah.html](https://www.pengadaan.web.id/2021/06/food-and-beverage-adalah.html)
- Dhiyaulhaq, M. Y., Suhendra, A. A., & Aurachman, R. (2019). Perancangan Service Blueprint Layanan Jasa Ekspekdisi Barang PT. XYZ Dengan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano. *E-Proceeding of Engineering*, 6, 1775-1785.
- Fajri, L. S., & Anggraini, R. (2019). Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus: Koridor I Keudah- Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 22, 164-173.
- Fandeli, C. (2000). *Pengusaha Ekowisata*. Skripsi, Universitas Gadjah Mada , Fakultas Kehutanan , Yogyakarta.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 67-75.
- Kholil, M., Agustina, A., & Tumin. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK Ceramics Indonesia. *Jurnal Ilmiah PASTI*, 5(3), 48-63.
- Kusuma, I. (2018). Service Blueprint Sebagai Penunjang Loyalitas Customer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 2(1), 28-32.

- Limanan, C. C. (2017). *Penerapan Service Blueprint Dan Fishbone Diagram Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Restoran Sunda Sedep Malem*. Skripsi, Universitas Katholik Parahyangan, Bandung.
- Mamangkey, E. A., Massie, J. D., & Tawas, H. N. (2021). Analisa Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual(Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis), Dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 348-358.
- Mujab, S., Suhendra, D. A., & Aurachmand, R. (2017). Perancangan Service Blueprint Layanan Jasa Pabrik Genteng "Rhm Sokka" Menggunakan Metode Service Quality Dan Kano. *E-Proceeding of Engineering*, 4(3), 4344-4352.
- Nugraha, N. M., & Hisniati, S. B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa PengirimanBarang (CARGO AIR LINES) Dengan Metode SERVQUAL Di PT. Ghita Avia Trans. *Jurnal Ekonomi Perdesaan*, 3(2), 1-11.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel X Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institute Teknologi Nasional*, 03(01), 221-231.
- Nurlatifah, M., & Saraswati, T. G. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah MEA*, 3, 167-177.
- Nuryani, A., Santoso, I., & Deoranto, P. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang). *Ftp Unbraw*, 1(1), 1-8.
- Rachman, M., & Andriyani. (2012). Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres "Yakin Esok Sampai" (Studi Kasus Pada PT JNE Semarang). *Diponegoro Jurnal of Management*, 1(1), 403-414.
- Rizqiyah, P. E., Subagio, R. T., & Putri, T. E. (2021). Penerapan Metode IPA dan PGCV Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop. *JATI*, 11(2), 137-151.
- Rokhman, M., Pranoto, Y. A., & Widodo, K. A. (2018). Benchmarking Website E-Commerce Produk Pengolahan Pangan Unggulan Kota Malang Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Webqual 4.0. *Benchmarking Website E-Commerce Produk Pengolahan Pangan*, 1(2), 34-41.
- Ruliandi, R. C., Nugraha, & Selamat. (2019). Perancangan Proses Pelayanan Kereta Rel Diesel Bandung Raya Menggunakan Service Blueprint dan Metode Service Quality (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia). *Prosiding Teknik Industri*, 4(1), 9-17.
- Sampurno, H. S., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung). *JMM Online*, 4(6), 856-870.
- Sekarang Saatnya Bisnis Kafe dan Resto Kembali Bangkit*. (2022, Maret 30). Retrieved Juni 18, 2022, from Warta Ekonomi. Co.id: <https://wartaekonomi.co.id/read403790/sekarang-saatnya-bisnis-kafe-dan-resto-kembali-bangkit>
- Sudjana. (1992). In *Metode Statistika (5th ed.)*. Bandung: Tarsito.
- Sukwandi, Ronald, & Jufina. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV. *Jurnal Rekayas Sistem Industri*, 5(2), 64-69.

- Supriyatna, I. (2019, Oktober 29). *Bisnis F&B Kamu Mau Viral Hingga Laris Manis? Ini Strategi Ampuhnya*. Retrieved Oktober 26, 2022, from Arkadia digital media: <https://www.suara.com/bisnis/2019/10/29/144915/bisnis-fb-kamu-mau-viral-hingga-laris-manis-ini-strategi-ampuhnya?page=all>
- Svarga Coffee & Eatery, Suasana Nyaman dan Menu Premium*. (2018, September 24). Retrieved Februari 27, 2022, from Gudeg.net: <https://gudeg.net/direktori/4540/svarga-coffee-and-eatery.html>
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*, 6, 339-344.
- WA, M. (1994). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, T. J., & Ardi, N. M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*, 7(1), 34-49.
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Serang Raya*, 5(2), 43-50.
- Wirawan, N. K., Indriani, S., & Kiswandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain In Customer Value). *Jurnal Valtech*, 3(2), 160-165.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(2), 301-309.

LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner

LEMBAR PENELITIAN KUESIONER TUGAS AKHIR
PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA SVARGA COFFEE AND
EATERY DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*,
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*, DAN *SERVICE BLUEPRINT
(Studi Kasus Pada” Svarga Coffee & Eatery” Yogyakarta)

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan nama saya Evanayeda Anindita Mahasiswa Program Studi Teknik Industri 2018 - Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir (TA) yang berjudul “Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Svarga *Coffee & Eatery* dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Service Blueprint*”. Data dari kuesioner ini akan dijadikan data utama dalam penelitian saya sehingga besar harapannya Saudara/i membantu saya untuk mengisikan beberapa pertanyaan di bawah ini.

*Syarat dan Ketentuan

1. Pernah mengunjungi restoran yang dijadikan tempat penelitian

Petunjuk pengisian:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Melalui penelitian ini akan diketahui kualitas pelayanan pada Svarga *Coffee & Eatery* terhadap kepuasan pelanggan. Harapannya dari penelitian ini dapat melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang terdapat pada Svarga *Coffee & Eatery* sehingga konsumen semakin puas dalam menerima pelayanan yang diberikan. Seluruh

informasi yang diperoleh melalui kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan Tugas Akhir saya.

Demikian, terimakasih atas perhatian dan ketersediaan waktu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih. Semoga dengan memberikan kemudahan saya dalam penelitian ini, maka Saudara/i mendapatkan balasan dengan dimudahkan dalam segala urusannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Evanayeda Anindita

1. Identitas Responden

Jenis Kelamin : P/W

Usia : (< 20 tahun)/ (21-30 tahun) / (> 30 tahun)

Frekuensi Kedatangan : (1-3 kali)/ (4-5 kali)/ (> 5 kali)

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa/ Pegawai Negeri / Pegawai Swasta / Wiraswasta/ Lain- lain

2. Pertanyaan

| No | <i>Tangibles</i> / Bukti Fisik | Ekspektasi | Realita |
|----|--|------------|---------|
| 1. | Tema bangunan dan penataan interior nyaman dan menarik | | |
| 2. | Harga makanan dan minuman <i>affordable</i> | | |
| 3. | Penampilan karyawan bersih dan rapi | | |
| 4. | Ketersediaan fasilitas penunjang (lahan parkir, toilet, tempat cuci tangan sebelum memasuki ruangan, pengecekan suhu, tempat | | |

| | | | |
|----|--|-------------------|----------------|
| | ibadah, pendingin ruangan, <i>live music</i> tong sampah, dan Scan QR menu) | | |
| 5. | Memiliki ruangan yang luas dan nyaman | | |
| | Reliability/ Kehandalan | Ekspektasi | Realita |
| 1. | Kecepatan dan kesesuaian terhadap menu yang dipesan | | |
| 2. | Informasi Svarga <i>Coffee & Eatery</i> mudah didapatkan di <i>social media</i> | | |
| 3. | Karyawan menunjukkan perhatian dan bantuannya ketika <i>customer</i> mengalami kesulitan | | |
| 4. | Cita rasa makanan dan minuman pada restoran | | |
| 5. | Pelayanan yang diberikan oleh restoran | | |
| | Responsiveness/Ketanggapan | Ekspektasi | Realita |
| 1. | Karyawan tanggap dalam menghadapi keluhan <i>customer</i> | | |
| 2. | Ketepatan karyawan dalam pemberian informasi terkait menu | | |
| 3. | Ketersediaan karyawan dalam membantu <i>customer</i> pada saat memilih menu | | |
| 4. | Kemudahan dalam melakukan transaksi | | |
| | Assurance/ Jaminan | Ekspektasi | Realita |
| 1. | Karyawan menguasai | | |

| | | | |
|----|--|-------------------|----------------|
| | informasi produk | | |
| 2. | Kebersihan dan kenyamanan baik <i>indoor</i> maupun <i>outdoor</i> | | |
| 3. | Kemudahan dalam mendapatkan layanan | | |
| 4. | Jaminan penggantian makanan dan minuman jika ditemukan kecacatan | | |
| 5. | Jaminan keamanan tersedia | | |
| | <i>Empathy/ Empati</i> | Ekspektasi | Realita |
| 1. | Keramahan karyawan kepada setiap <i>customer</i> | | |
| 2. | Etika berbicara kepada <i>customer</i> | | |
| 3. | Karyawan memberikan perhatian personal kepada <i>customer</i> (ucapan selamat datang, maaf, dan terimakasih) | | |
| 4. | Karyawan mengutamakan kepentingan <i>customer</i> | | |